COPACO
Comunicación en todo Sentido!

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

MANUAL DE FUNCIONES

COPACO S.A

TOMO 01

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

2020

COPACO
Comunicación en todo Sentido!

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO
SINDICATURA
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINACIERA
GERENCIA COMERCIAL
GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL
GERENCIA DE TALENTO HUMANO

2020

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.

MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.

VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación **en todo** Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fec[illegible] 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

I. RESEÑA HISTÓRICA

La Sociedad denominada Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima – COPACO S.A., fue constituida el 15 de noviembre de 2001, adoptando la figura jurídica de "Sociedad Anónima". Sus estatutos fueron inscriptos en el Registro de Personas Jurídicas y Asociaciones, bajo el Nº 1828 en fecha 21 de noviembre de 2001, anotado bajo el Nº 627, folio 5420, Serie C y en el Registro Público de Comercio en fecha 3 de diciembre de 2001 bajo el Nº 510, Serie C, folios 5563 y siguientes de la Sección Contratos.

La Sociedad tiene como objeto principal la prestación del servicio público de telecomunicaciones en la República del Paraguay y con el exterior. La Compañía fue constituida, en el marco del proceso de transformación de ANTELCO dispuesto por la Ley 1.615/2000, con la finalidad de ser la continuadora de ANTELCO en la prestación de los servicios previstos en el objeto social y para ser la receptora del "Patrimonio Transferible" de ANTELCO, que le posibilite cumplir con dicho objetivo.

II. DECLARACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

La Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima (COPACO S.A.), adopta el Sistema de Control Interno basado en la NRM MECIP:2015, que tiene como eje fundamental la satisfacción de las necesidades de los clientes y como medida de refuerzo para fortalecer el buen gobierno de la organización y el adecuado control de los recursos.

2.1 Misión

Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.

2.3 Visión

Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

2.3 Valores

- ✓ **Transparencia**
- ✓ **Integridad**
- ✓ **Honestidad**
- ✓ **Igualdad e Inclusión**
- ✓ **Eficiencia y Eficacia**
- ✓ **Responsabilidad**
- ✓ **Compromiso**
- ✓ **Lealtad**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

III. ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD – ARTICULO 21 FACULTADES DEL DIRECTORIO

El Directorio tiene las facultades establecidas legalmente para dirigir y administrar la Compañía y disponer de sus bienes. Puede en consecuencia celebrar en nombre de la Compañía, mediante quién o quienes ejerzan la firma social y la representación legal, y dentro del marco de las facultades legales que tiene, todo y cualquier acto y contrato que estuviese dentro del objeto del la Compañía que directa o indirectamente tienda a su cumplimiento, con excepción de las facultades personalizadas y las reservadas a las Asambleas, a los accionistas o al Síndico, sin que tenga carácter limitativo la siguiente enunciación:

a. Ejecutar, cumplir y hacer cumplir estos Estatutos, las leyes nacionales pertinentes incluyendo pero no limitada a las Leyes de Telecomunicaciones y regulaciones las resoluciones de las Asambleas de Accionistas; gestionar concesiones, licencias o permisos en materia de telecomunicaciones.

b. Convocar a los accionistas a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias en tiempo oportuno, estableciendo el Orden del Día.

c. Preparar y presentar las Memorias y los Balances Generales que deben ser sometidos a las Asambleas de Accionistas.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

d. Disponer, vender, comprar y permutar bienes raíces, muebles y semovientes; efectuar cualquier acto a título oneroso o gratuito tendiente a constituir, transmitir, renunciar o extinguir derechos reales; adquirir o ceder derechos y acciones; negociar y tomar en firme toda clase de concesiones y empréstitos con los poderes públicos o reparticiones autónomas del Estado nacionales o extranjeros.

e. Operar con bancos oficiales, privados o mixtos, nacionales o extranjeros, sus sucursales o agencias en el país o el extranjero; abrir cuentas corrientes con o sin provisión de fondos, girar cheques contra fondos depositados o en descubierto, extraer depósitos; retirar títulos, acciones y valores caucionarios; girar, librar, aceptar, endosar, descontar y renovar letras, valores, cheques, giros, pagarés y otros efectos de comercio; recibir dinero en préstamo con o sin garantía real o personal; solicitar apertura de cartas de crédito y firmar la documentación necesaria; otorgar garantías prendarias, hipotecarias, y prestar fianzas requeridas por operaciones derivadas del giro normal de los negocios sociales.

f. Celebrar contratos de servicio, locación, consignación, gestión de negocios y de depósitos usuales en el comercio para el giro de los negocios sociales.

g. Renunciar a plazos corridos y a prescripciones adquiridas, transigir, comprometer en árbitros, prorrogar jurisdicción, renunciar al derecho de apelar.

h. Suscribir, comprar y vender títulos y acciones de otras sociedades, adquirir su activo y pasivo, formar sociedades por cuenta propia o de terceros, incluso sociedades accidentales o participar en sociedades ya formadas afines con su objeto.

i. Efectuar los pagos que no sean ordinarios de la administración; recibir en pago lo adeudado a la Compañía o a terceros a quienes la Compañía represente; otorgar recibos y descargos.

j. Novar obligaciones; hacer renuncia gratuita o remisión o quita de deudas; reconocer o confesar obligaciones.

k. Hacer donaciones y revocar las ya hechas; aceptar o repudiar herencias.

l. Adquirir y transferir marcas de fábrica y de comercio y patentes de invención.

m. Dar inmuebles en arrendamiento por más de cinco años.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

n. Nombrar gerentes y crear los empleos que juzgue necesarios; fijar sus remuneraciones C.

ñ. Conferir y revocar poderes y mandatos generales o especiales.

o. Nombrar agentes o representantes en cualquier lugar.

p. Promover y contestar todas las acciones judiciales, administrativas, sumarios y cualquier clase de juicio en que la Compañía sea parte; nombrar a miembros o no del Directorio para absolver posiciones, prestar declaraciones indagatorias ante los jueces, tribunales o funcionarios.

q. Proponer a la Asamblea el reparto de dividendos y formación de reservas especiales.

r. Resolver todo lo que no esté previsto en estos Estatutos, siempre que se relacione directa o indirectamente con los fines de la Compañía, y sin perjuicio de las facultades que acuerdan estos Estatutos y las leyes a las Asambleas.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

IV. ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD – ARTICULO 19

La representación legal será ejercida por el Presidente. El uso de firma social será ejercido por el Presidente, salvo en caso de manejo y disposición de fondos de la Compañía en cuyo caso el uso de la firma será ejercido conjuntamente por el Presidente y el Gerente Administrativo Financiero, designado por el Directorio

V. ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD – ARTICULOS 22 - 23 - 24

ARTÍCULO 22º: LOS SÍNDICOS. La fiscalización de la dirección y administración de la Compañía está a cargo de un Síndico Titular, elegido anualmente por la Asamblea Ordinaria, la que en la misma oportunidad elegirá un Síndico Suplente, pudiendo ser reelectos conforme a la Ley. Su designación es con carácter personal e indelegable. Los Síndicos pueden o no ser accionistas de la Compañía.

ARTÍCULO 23º. SUPLENCIA DE LOS SÍNDICOS. En caso de incapacidad, renuncia, fallecimiento, impedimento o ausencia del Síndico Titular, lo reemplaza el Síndico Suplente. En caso de ausencia o cualquier otro impedimento permanente de ambos, el Directorio debe convocar a una Asamblea Ordinaria para nombrar nuevos Síndicos

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

ARTÍCULO 24º: CONDICIONES DE LOS SÍNDICOS. Los Síndicos deben ser idóneos para que el control que les corresponde ejercer sea eficiente, atendiendo a la importancia y complejidad de las actividades de la Compañía. Deben estar domiciliados en la República.

VI. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El presente manual establece la organización formal de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A., teniendo en cuenta los requisitos de la NRM MECIP:2015.

6.1 Objetivo

Establecer el organigrama y la descripción de las tareas y responsabilidades de los distintos cargos, así como las relaciones entre los mismos a fin de que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la Misión, Visión y Políticas de la Organización.

6.2 Vigencia y Revisión del Manual

El presente manual será aprobado a través de un acto administrativo suscrito por el Presidente del Directorio y entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación. La responsabilidad de coordinar la revisión recae en la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación a través del Departamento de Planeamiento y Desarrollo Organizacional.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

COPACO
Comunicación en todo Sentido!

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

NOCIEMBRE 2020

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

SECRETARIA EJECUTIVA
Pytyvõha Mboguataha

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECRETARIA EJECUTIVA
Pytyvõha Mboguataha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: XII

Depende directamente de	**Presidencia del Directorio MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	**1 - Departamento Técnico Administrativo** División Mesa de Entrada Presidencia División Asuntos y Archivos del Directorio División Asuntos y Archivos de Presidencia

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

OBJETIVOS
Gestionar los procesos, analizar y dirigir las acciones requeridas, en la visión de cumplir las funciones de apoyo ejecutivo, eficiente y eficaz a la Presidencia y al Directorio de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Analizar toda la información relacionados con los documentos presentados, para ser considerados por la Presidencia y el Directorio.	D
2.	Comunicar las decisiones del Directorio y de la Presidencia a las dependencias de la Compañía.	E
3.	Recepcionar y distribuir documentos originados y destinados a la Presidencia y el Directorio.	D
4.	Custodiar y actualizar la documentación de la sociedad.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fec 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende Directamente de	**SECRETARIA EJECUTIVA** **Pytyvõha Mboguataha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel Departamento** 1. División Mesa de Entrada Presidencia 2. División Asuntos y Archivos del Directorio 3. División Asuntos y Archivos de Presidencia

OBJETIVOS

Organizar y coordinar las disposiciones recibidas por la Asesoría Jurídica, desde las distintas dependencias de la Compañía, así como aquellas emanadas de la misma, hacia sus dependencias u otras áreas, observando un criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos del área. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener archivos clasificados, de leyes y reglamentos, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Secretaría Ejecutiva y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria, de la Secretaría Ejecutiva, observando el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Colaborar con la Secretaría Ejecutiva en la atención de los trámites de su competencia.	P
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Secretaría Ejecutiva.	P
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Secretaría Ejecutiva.	P
8.	Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otra comunicación inherente a las funciones de la Secretaría Ejecutiva.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

9.	Coordinar con las Divisiones del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Secretaría Ejecutiva así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**E**
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Secretaría Ejecutiva en las evaluaciones del desempeño del área.	**P**
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.	**P**
12.	Estudiar y sugerir a la Secretaría Ejecutiva, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
13.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del plan de trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (presupuesto).	**E**
14.	Apoyar operativamente a la Secretaría Ejecutiva para su eficiente y efectiva gestión.	**p**
15.	Coordinar las actividades, el seguimiento y el control de la gestión, la administración de las necesidades, de los bienes y servicios, y de los Contratos administrados por la Secretaría Ejecutiva.	**P**
16.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Secretaria Ejecutiva, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION MESA DE ENTRADA PRESIDENCIA
Kuatia Ñemoguahẽha Renda

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO

División Mesa de Entrada Presidencia

Aprobado por el Directorio
23 DIC. 2020
Fe
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende Directamente de	**DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO** **Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS

Recepcionar y registrar las documentaciones remitidas a la Presidencia de la Compañía, provenientes de las distintas Gerencias, como también clientes; Instituciones Públicas y Privadas, utilizando el procedimiento establecido para el efecto.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Registrar la documentación recibida, asignándole un número que facilite su seguimiento.	D
2.	Verificar la presentación adecuada de los documentos para ser remitido al Departamento Técnico Administrativo (Secretaria Ejecutiva).	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

3.	Cargar al Sistema Informático (Seg Doc), los datos de los expedientes, remitiéndolo posteriormente al Departamento Técnico Administrativo – Secretaria Ejecutiva.	**D**
4.	Elaborar informes de las actividades de la División.	**E**
5.	Atender Consultas del Cliente – Carácter Informativo.	**D**
6.	Coordinar con las Divisiones del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva, como también el cumplimiento de las instrucciones recibidas.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUAL.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION ASUNTOS Y ARCHIVOS DEL DIRECTORIO
Mba'eita Renda ha Moakãhara'aty Mba'eñongatuha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende Directamente de	**DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO** **Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignada a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Procesar la documentación recibida en la División Asuntos y Archivo de Directorio, provenientes de las distintas áreas de la Compañía, Empresas Públicas y Privadas, como también aquellas emanadas por la Secretaria Ejecutiva para otras áreas, a ser elevados y tratados en Reunión del Directorio de la Compañía, observando un criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos del área.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral. GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESEPCIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener clasificados los archivos de antecedentes, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones tratados por el Directorio de la Compañía, que regulen las actividades y actos de la Compañía.	D
2.	Elaborar Acta de Reunión Semanal del Directorio, Providencias, Notas, Resoluciones y Notificaciones de Gestión Documentaria, del Directorio, observando el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia para el efecto.	E
3.	Supervisar las documentaciones en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.	D
4.	Colaborar con la Secretaria Ejecutiva y el Departamento Técnico Administrativo en la atención a los trámites de su competencia, analizar y agilizar los procedimientos y el estado de las documentaciones (informes, notas providencias y otros)..	D
5.	Organizar y gestionar las documentaciones relacionada al ámbito de competencia del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva.	D
6.	Coordinar con las Divisiones del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva, como también el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
7.	Custodiar y archivar los documentos tratados por el Directorio de la Compañía.	D
8.	Colaborar con el Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva, para evaluar los resultados alcanzados en virtud a los objetivos establecidos y proponer la adopción de medidas correctivas orientadas a lograr una mejora continua.	E
9.	Estudiar y sugerir al Jefe de Departamento Técnico Administrativo las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos establecidos.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

DIVISION ASUNTOS Y ARCHIVOS DE PRESIDENCIA
Mburuvicha Ñongatupy ha Ñembohape Renda

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO

División Asuntos y Archivos Presidencia

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende Directamente del	**DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO** **Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Distribuir la documentación recibida por el Documento Técnico Administrativo (Secretaria Ejecutiva) provenientes de las distintas áreas de la Compañía y solicitudes de empresas externas, así como aquellas emanadas por la Secretaria Ejecutiva para otras áreas, observando u criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos del área.

C.P. A. [illegible] Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener archivos clasificados, de leyes y reglamentos, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía.	D
2.	Elaborar internos, memorando de gestión documentaria, de la Secretaria Ejecutiva y del Departamento Técnico Administrativo, observando el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia sobre la materia.	E
3.	Supervisar la salida de las documentaciones en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.	D
4.	Colaborar con la Secretaria Ejecutiva y el Departamento Técnico Administrativo en la atención de los trámites de su competencia, para lo cual deberá tener conocimiento de las tareas y el estado de la documentación (informes, notas, providencias y otros) que se encuentren en proceso, a fin de permitir la agilidad en el tratamiento de los mismos.	D
5.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su distribución, seguimiento y consideración para el Departamento Técnico Administrativo y la Secretaria Ejecutiva.	D
6.	Organizar, gestionar y actualizar e el sistema informático las documentaciones relacionada al ámbito de competencia del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva.	D
7.	Coordinar con las Divisiones del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
8.	Custodiar y actualizar la documentación del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva.	D
9.	Colaborar con el ejecutivo responsable del Departamento Técnico Administrativo y de la Secretaria Ejecutiva, en las evaluaciones de desempeño del área, a través de la mención de resultados alcanzados en virtud a los objetivos y funciones, proponiendo la adopción de medidas correctivas tendientes al logro de una mejora continua.	E
10.	Estudiar y sugerir al Jefe de Departamento Técnico Administrativo las opciones de soluciones sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

C.P. A[illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

UNIDAD DE CONTROL Y SEGUIMIENTOS DE CONTRATOS

Ñe'ẽme'ẽ Jesareko ha Jehapykueho Renda

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE CONTROL Y SEGUIMIENTOS DE CONTRATOS
Ñe'ẽme'ẽ Jesareko ha Jehapykueho Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO MBURUVICHARENDA**
	Nivel Departamento

OBJETIVOS

Supervisar el Control y Seguimientos de los Contratos suscritos por la Compañía en el marco de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas y sus modificaciones, desde la suscripción hasta el finiquito.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organizar y coordinar** las actividades de sus unidades dependientes a fin de lograr los objetivos propuestos, de acuerdo a las políticas de la empresa.
2	**Organización y coordinación** 1. Formular las tareas de su área de influencia, que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

3	**Planeamiento de tareas y de recursos necesarios** 1. Planificar la optimización de recursos humanos y materiales para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por el directorio de la Compañía. 2. En coordinación con las demás dependencias determinar la dotación de personal y la capacitación necesaria para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo de cada área.
4	**Responsabilidad y autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y aquellas dispuestas por el Directorio, así como lo establecido en las leyes laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para su cumplimiento.
5	**Supervisión de tareas y dirección de personal** 1. Regular y controlar las tareas asignadas a su personal y medir sus resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para posibilitar la continuidad de la gestión del área. 3. Supervisar el uso racional de los recursos humanos, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas.
6	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento constante de los trabajos del sector tratando de efectuar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
7	**Comunicación interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Empresa, respecto a temas de interés común. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
8	**Relaciones públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas de manera adecuada con clientes internos y externos, a efectos de mantener una nueva imagen de la empresa.
9	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Velar por la realización de los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente las desviaciones que pudieran producirse. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos sobre manejo de fondos, autorizando de comprobantes de gastos ocasionados por su personal, en razón del cumplimiento de los mismos. 4. Aplicar las sanciones correspondientes cuando sea necesario, de acuerdo al Reglamento Interno

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Verifica Contratos a ser suscriptos por la Presidencia de la Compañía	E
2.	Supervisa el seguimiento y control de la ejecución de los Contratos suscritos y en vigencia a cargo de las dependencias administradoras.	P
3.	Verifica y controla las solicitudes presentadas en el marco de los Contratos y elabora informes correspondientes, previo a su tratamiento en Directorio.	P
4.	Elabora informes a la Presidencia sobre la situación de los Contratos controlados por la Unidad.	E
5.	Solicita informe sobre la situación de los Contratos a las dependencias encargadas de la administración, fiscalización, control y seguimiento de Contratos.	P
6.	Emite recomendaciones y sugerencias a las dependencias encargadas de la fiscalización para el cumplimiento estricto de los Contratos.	P
7.	Coordina acciones derivadas de la ejecución de los Contratos con la Asesoría Jurídica, la Gerencia Operativa de Contrataciones y la Auditoría Interna.	E
8.	Asesorar a la Presidencia y al Directorio en asuntos relacionados a su especialización.	E
9.	Requiere informes a todas las dependencias de la Compañía, cuando sea necesario para el cumplimento de sus funciones.	E
10.	Mantiene archivo de toda documentación correspondiente a los Contratos en ejecución y concluidos.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Gral. - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: A

ASESORIA JURIDICA

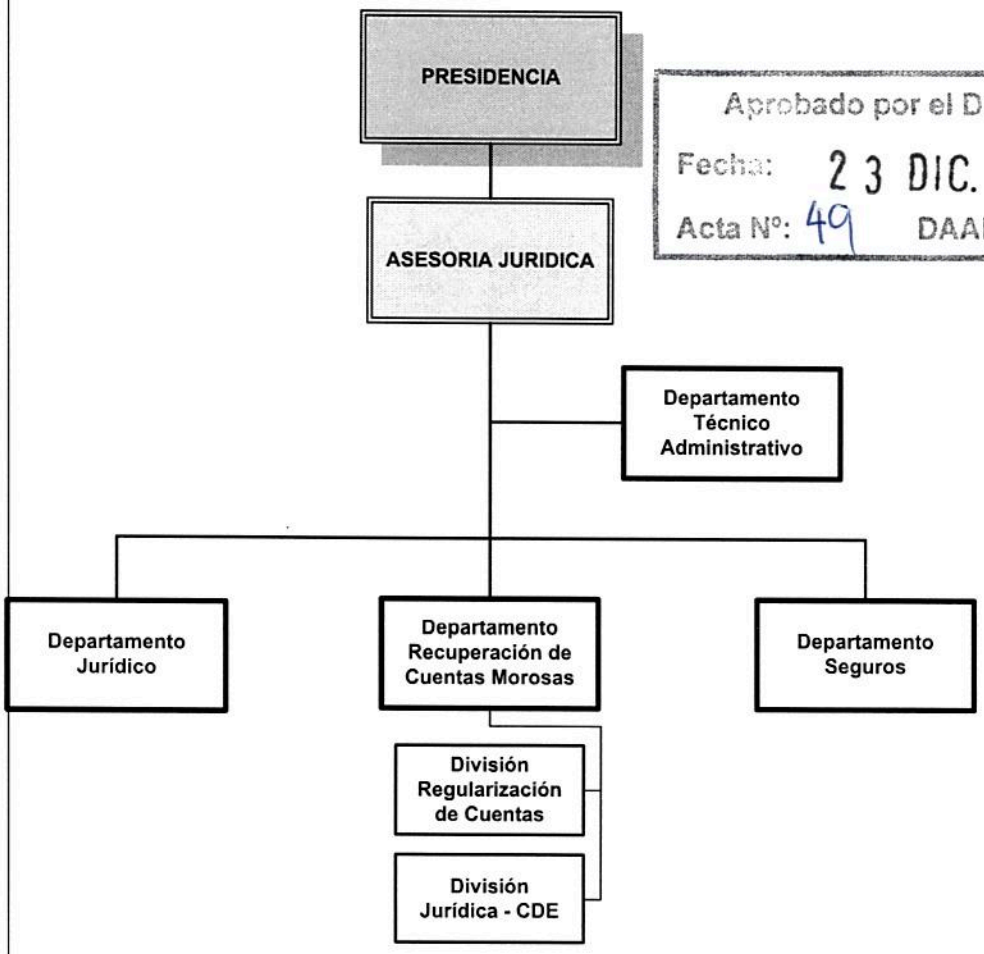
TEKOME'ẼMBY REKOMBO'EHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ASESORIA JURIDICA
TEKOME'ÊMBY REKOMBO'EHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de	**Presidencia del Directorio** **MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Gestiona la ejecución de las funciones de los Departamentos para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	1. Departamento Técnico Administrativo. 2. Departamento Jurídico. 3. Departamento Recuperación de Cuentas Morosas. División Regularización de Cuentas. División Jurídica - CDE. 4. Departamento Seguros.

OBJETIVOS

Asesorar al Directorio de la Compañía en el ámbito jurídico-legal para la correcta gestión en la toma de decisiones más convenientes para la Compañía, y asumir la representación institucional en las cuestiones judiciales.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Asistir a la Presidencia del Directorio en la gestión de acciones de carácter jurídico legal de la Compañía.	**P**
2.	Prestar asesoramiento a las demás dependencias de la Compañía en los temas sometidos a su consideración o que requieran una opinión de carácter legal.	**P**
3.	Iniciar y proseguir conjuntamente con el Departamento de Seguros, los trámites para la contratación de coberturas de seguros de riesgos en general y elaborar los pliegos de Bases y Condiciones para la contratación de coberturas de seguros. Formular las denuncias por siniestros conforme la legislación vigente y canalizar los pedidos de informes formulados por las Compañías liquidadoras de Seguros.	**E**
4.	Registrar, controlar, verificar y analizar los Contratos a ser suscritos por la Compañía.	**P**
5.	Guardar, gestionar y custodiar los Títulos de Dominio de los bienes patrimoniales de la Compañía.	**D**
6.	Representar a la Compañía en todas las cuestiones Administrativas, Extrajudiciales y Judiciales.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**ASESORÍA JURÍDICA** **TEKOME'ẼMBY REKOMBO'EHA**
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Asesoría Jurídica	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Organizar y coordinar las disposiciones recibidas por la Asesoría Jurídica, desde las distintas dependencias de la Compañía, así como aquellas emanadas de la misma, hacia sus dependencias u otras áreas, observando un criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos del área. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Lartamendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir sus resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Talamendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener archivos clasificados de leyes y reglamentos, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía.-	**D**
2.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Asesoría Jurídica. Observar el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia sobre la materia.	**E**
3.	Participar con la Asesoría Jurídica en la atención de las cuestiones de su competencia y definir el estado de las documentaciones (informes, notas, providencias y otros) en proceso, para agilizar trámite de las gestiones.	**E**
4.	Diligenciar los Sumarios Administrativos instruidos a empleados de la Compañía, conforme designación de la Asesoría Jurídica y disposiciones Internas.	**E**
5.	Estudiar y procesar las documentaciones para derivar a consideración de la Asesoría Jurídica y sus dependencias, evaluar y sugerir al Superior inmediato las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes o las medidas para mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**D**
6.	Organizar, gestionar, actualizar y mantener un registro de la documentación y/o expedientes relacionados al ámbito de su competencia. Realizar informes periódicos o cuando solicite la superioridad.	**D**
7.	Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otras comunicaciones relacionadas a las funciones de la Asesoría Jurídica.	**D**
8.	Coordinar con los departamentos del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Asesoría Jurídica, como también el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

9.	Gestionar las condiciones requeridas para la guarda y custodia de los títulos de dominio de los bienes patrimoniales de la Compañía, tales como: Títulos de bienes Inmuebles y Móviles, además de los Contratos suscriptos que competen al área.	**E**
10.	Colaborar con el superior inmediato en las evaluaciones del desempeño del área, a través de la medición de resultados alcanzados en virtud a los objetivos y funciones, proponiendo la aplicación de medidas correctivas que considere pertinente.	**E**
11.	Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.	**P**
12.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del plan de trabajo de la Asesoría Jurídica, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (presupuesto).	**A**
13.	Elaborar proyectos de dictamines sobre las documentaciones sometidas para su análisis y consideración cuando en los mismos se canalizan hechos controvertidos o no.	**D**
14.	Implementar los procedimientos establecidos en el MECIP, (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay) para el cumplimiento del modelo establecido por la Contraloría General de la Republica.	**E**
16	Emitir opinión en denuncias presentadas en contra de los empleados de Copaco S.A. y recomendar las acciones al Superior inmediato.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Aryam Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO JURIDICO
Tekome'ẽmby Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fec 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**ASESORÍA JURÍDICA** **TEKOME'ẼMBY REKOMBO'EHA**
Coordina la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de la siguiente dependencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS
Representar a la Compañía por mandato de la Asesoría Jurídica en todos los juicios iniciados en carácter de demandante o demandado en los fueros: Civil, Laboral, Comercial, Penal, y/o Contencioso Administrativo, en todas las circunscripciones Judiciales de la República en defensa de los intereses y derechos de la Compañía.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES
1	**Organización y Coordinación** 1. Organiza las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas del área de influencia para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y aquellas dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para su cumplimiento. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones y lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con su personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Iniciar y/o tomar intervención en las acciones judiciales de carácter Civil, Laboral, Comercial, Penal y/o Contencioso Administrativo, en las cuales la COPACO es parte como demandante o demandado.-	P
2.	Coordinar con la Jefatura inmediata el inicio y tramite de cualquier denuncia ante la Policía Nacional y/o Ministerio Publico y de juicios del Fuero Civil y Comercial, penal en las circunscripciones judiciales de la Capital e Interior.	E
3.	Formular denuncias por hechos contrarios a los intereses de la COPACO S.A. y efectuarlas ante la Policía Nacional y Ministerio Público. Aportar las documentaciones y pruebas necesarias para su esclarecimiento a efectos de colaborar con la investigación. Intervenir conforme a la ley procesal, en las denuncias presentadas en contra de la Compañía.	E
4.	Contestar traslados de demandas y velar por el cumplimiento de los plazos para su contestación y demás estadios procesales hasta el finiquito.	D
5.	Llevar un registro de juicios y causas penales iniciadas por la Cia. y contra la misma. Mantener un registro de asignación de trabajos a los profesionales abogados del Área. Actualizar los estados procesales de manera constante. Archivar la documentación necesaria que refiere a cada actuación procesal.	D
6.	Coordinar las tareas de su área y velar por el mejoramiento constante del desempeño laboral profesional y hacer cumplir las funciones asignadas.	D
7.	Intervenir en las cuestiones Judiciales que surjan con la Entidad Reguladora de las Telecomunicaciones (CONATEL), con motivo de la aplicación de la Ley Nº.642/95 de Telecomunicaciones y sus Normas Reglamentarias, en coordinación con el Departamento Asuntos Regulatorios -GGER.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fec: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

8.	Recepcionar expedientes o documentos relacionados al ámbito laboral, y cuestiones referentes a la observancia y aplicación de las leyes laborales, Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo, Reglamento Interno de Condiciones de Trabajo y disposiciones internas (circulares, instrucciones, resoluciones, etc. emanadas del superior), emitiendo dictamen o realizando las acciones que correspondan según el caso.	**P**
9.	Organizar y disponer archivo de Leyes y Reglamentos, Normas y Proc., Res. y Disp. del Directorio y del Presidente, para evacuar consultas requerida por la Compañía. Elaborar proyectos de dictámenes, providencias, notas etc., acerca de las documentaciones sometidas para su análisis y consideración cuando se canalizan hechos controvertidos o no y someter a consideración del superior.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO RECUP. DE CUENTAS MOROSAS
Viru Jeporukakue Ñemyengoviajeyrã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**ASESORÍA JURÍDICA TEKOME'ẼMBY REKOMBO'EHA**
Coordina la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Realizar acciones administrativas y ejecutar procedimientos judiciales para efectivizar los créditos pendientes de Usuarios Morosos, provenientes de Facturas de Retiro Capital e Interior o cualquier otro documento por prestación de Servicios de Telecomunicaciones de COPACO S.A.-

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo G.G.E.R.

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado, necesario para responder a los requerimientos conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir sus resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de sus funciones y lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con su personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Implementar los procedimientos administrativos y judiciales establecidos para el cobro compulsivo de las Facturas de Retiro de Capital e Interior del País, por prestación de servicios de telecomunicaciones.	D
2.	Atender las cuestiones que surjan con la Entidad Reguladora de las Telecomunicaciones (CONATEL), con motivo de la aplicación de la Ley Nº.642/95 de Telecomunicaciones y sus Normas Reglamentarias, relacionadas al área su competencia en coordinación con el Departamento Asuntos Regulatorios G.G.E.R.	E
3.	Recepcionar expedientes o documentos de cualquier tipo relacionados a las Facturas de Retiro Capital e Interior y otras cuestiones referentes al desarrollo de las actividades de su competencia, emitiendo parecer o realizando las acciones que correspondan.	D
4.	Tramitar los juicios hasta la Sentencia de Remate y la obtención de la inhibición General de Grabar y Vender Bienes de los clientes morosos que no poseen bienes a ser embargados y ejecutados.	E
5.	Contar con archivo de Leyes y Reglamentos, Normas y Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente a efectos de evacuar cualquier consulta requerida por la Compañía. Elaborar proyectos de dictámenes, providencias, notas etc.	D
6.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de las dependencias a su cargo.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org. - GGER

Aprobado por el Directorio
Fe: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

7.	Cotejar las Facturas de Retiro recibidas, procesar, distribuir para su gestión de cobro compulsivo en las Oficinas de la Capital e Interior de País.	**D**
8.	Confeccionar liquidaciones y percibir los pagos en forma total o parcial a través de la caja habilitada por la Compañía conforme reglamentación vigente. Mantener un registro de los mismos y realizar los ingresos al sistema Datos. Realizar los depósitos correspondientes en las cuentas habilitadas para el efecto e informar la recaudación en forma diaria.	**D**
9.	Estudiar y sugerir al Superior inmediato las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
10.	Dirigir, coordinar y controlar las actividades a ser ejecutadas en las dependencias de su competencia.	**D**
11.	Mantener control y actualización de registros estadísticos detallado e informatizado de las Facturas de Retiro, recibidas, regularizadas o pendientes, demandadas o no, como así también almacenar todos los datos procesales por cada factura demandada en el caso de producirse eventuales cobros en concepto de gastos judiciales y otros en el que la Compañía realizó gastos.	**D**
12.	Archivar y custodiar las facturas recibidas e inventariadas.	**D**
13.	Practicar las diligencias administrativas y judiciales que sean necesarias para el recupero de las deudas.	**D**
14.	Prestar asesoramiento y brindar información al cliente moroso.	**D**
15.	Coordinar con las demás dependencias los diligenciamientos posteriores a eventuales pagos.	**E**
16.	Recibir las facturas de retiro e iniciar las demandas judiciales conforme procedimientos vigentes. Velar por el cumplimiento de los plazos procesales.	**D**
17.	Coordinar y fiscalizar las tareas administrativas y judiciales en las dependencias jurídicas de la Capital e Interior.	**P**
18.	Remitir las deudas no regularizadas y judicializadas a Cuentas Incobrables.	**D**
19.	Mantener registro detallado informatizado de los juicios con las actuaciones procesales y archivo de las documentaciones que guarden relación al mismo.	**D**
20.	Dictaminar sobre las documentaciones sometidas para su análisis, sean estas consideradas como hechos controvertidos o no.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

C.P. Agustin Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fe 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

DIVISION JURIDICA – CDE
Tekome'ẽmby Renda D.10-C.D.E.



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO RECUPERACION DE CUENTAS MOROSAS** **Viru Jeporukakue** **Ñemyengoviajeyrã Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS

Obtener por medio de gestiones judiciales o extrajudiciales la regularización de las Cuentas de abonados morosos de la Compañía. Representar a la Compañía en todos los juicios iniciados en carácter de demandante o demandado en los fueros Civil, Comercial, Penal y Laboral, en todas las circunscripciones Judiciales del Alto Paraná y Distritos adyacentes, en defensa de los intereses y derechos de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Iniciar y tomar intervención en las acciones judiciales en las cuales COPACO S.A. es parte como demandante o demandado. Contestar a requerimiento del Poder Judicial los oficios remitidos a la Compañía. Realizar las denuncias a la Policía Nacional y a la Fiscalía sobre ilícitos que afecten bienes patrimoniales de la Compañía.	**D**
2.	Iniciar las demandas judiciales para forzar el cobro de las deudas pendientes de pago de abonados morosos de la Compañía. Velar por el cumplimiento de los plazos procesales.	**D**
3.	Mantener un archivo de los juicios promovidos, las actuaciones procesales y toda documentación que guarde relación con los juicios.	**D**
4.	La atención, asesoramiento e información al cliente moroso a efectos de satisfacer sus necesidades.	**E**
5.	Elaborar dictámenes, informes ejecutivos, según requerimientos de la Superioridad.	**E**
6.	Remitir a cuentas incobrables.	**P**
7.	Dirigir, coordinar y controlar las actividades a ser ejecutadas dentro del área.	**D**
8.	Diligenciar los sumarios administrativos a funcionarios de la Compañía en el área de su competencia, conforme designación realizada por la Asesoría Jurídica y disposiciones internas vigentes.	**D**
9.	Ejecutar las gestiones administrativas tendientes a cobro de las deudas provenientes de facturas impagas. Mantener un registro estadísticos de facturas recibidas para el cobro compulsivo. Archivar, custodiar las facturas en debida forma. Practicar cuantas diligencias sean necesarias para el recupero de las deudas.	**D**
10.	Confeccionar liquidaciones de pagos en forma total o parcial. Mantener un registro de los mismos. Realizar los ingresos respectivos al sistema datos. Percibir los cobros a través de las cajas habilitadas por la Compañía.	**D**
11.	Informar la recaudación y realizar los depósitos correspondientes en las cuentas habilitadas para el efecto. Coordinar con las demás dependencias los diligenciamientos posteriores a un eventual pago. Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otra comunicación inherente a las funciones del Área.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

DIVISION REGULARIZACION DE CUENTAS
Virujeporukakue Ñemohendaporãjey Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE RECUPERACION DE CUENTAS MOROSAS** **Viru Jeporukakue Ñemyengoviajeyrã Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Ejecutar las gestiones administrativas suficientes con el objeto de regularizar las facturas impagas de Cliente de la Compañía de conformidad a los procedimientos vigentes. Regularizar los cheques rechazados por las entidades bancarias.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Cumplir actividades relacionadas a la regularización de las Facturas Morosas y Cheques rechazados por entidades bancarias, cualquiera sea su modalidad.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2	Realizar tareas de fiscalización, control e informar cualquier anormalidad que surja en contra de los procedimientos aplicables.	**P, E**
3	Realizar los informes diarios y rubricar las planillas de pagos.	**D**
4	Atender, orientar e informar al cliente de manera personalizada sobre los servicios que se encuentran vencidos u otros relativos a este.	**D**
5	Rendir informes mensuales, trimestrales o cuando la superioridad así lo requiera.	**D, P**
6	Habilitar las cajas de cobros, ingresar los pagos al Sistemas Datos, SAF, módulos y otros.	**E**
7	Mantener en custodio las facturas o documentaciones referentes a usuarios morosos y mantener un archivo documental sobre las liquidaciones y pagos percibidos que hacen a la gestión diaria.	**D**
8	Rendir importes recaudados en concepto de facturas y cheques, dentro de los plazos fijados por los procedimientos.	**D**
10	Elaborar informes de rendición de los ingresos diarios y comunicar los pagos realizados por factura judicial a los efectos de presentar el finiquito.	**D, E**
11	Recepción de las Facturas de Retiro, para gestionar las acciones administrativas previa a toda acción judicial, conforme procedimientos vigentes.	**D**
12	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y gestión administrativa.	**D**
13	Colaborar con el superior inmediato las evaluaciones del desempeño del área, a través de la medición de resultados alcanzados en virtud a los objetivos y funciones, proponiendo la adopción de medidas correctivas que correspondan.	**E**
14	Estudiar y sugerir al superior inmediato las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
15	Gestionar y regularizar cheques devueltos o rechazados judicializados, cobro de pólizas de seguros y otros.	**D**
16	Mantener un control y actualización de registros estadísticos detallado e informatizado de las Facturas de Retiro, recibidas, regularizadas o pendientes, demandadas o no, como así también almacenar todos los datos procesales por cada factura demandada en el caso de producirse eventuales cobros en concepto de gastos judiciales y otros en el que la Compañía realizó gastos.	**D**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

17	Confeccionar liquidaciones y percibir los pagos en forma total o parcial a través de la caja habilitada por la compañía conforme reglamentación vigente. Mantener un registro de los mismos y realizar los ingresos al sistema datos. Practicar los depósitos correspondientes en las cuentas habilitadas para el efecto e informar la recaudación en forma diaria como los informes de gestión.	**D**
18	Coordinar con las demás dependencias los diligenciamientos posteriores a un eventual pago.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO SEGUROS
Ñangarekopy Mbohapeha

ASESORIA JURIDICA

Departamento de Seguros

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**ASESORÍA JURÍDICA TEKOME'ẼMBY REKOMBO'EHA**
Coordina la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones asignadas	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Administrar la cobertura de seguros de los bienes patrimoniales de la Compañía y ejecutar en caso de ocurrencia de siniestros.-

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1 Organización y Coordinación

1. Organiza las actividades de las unidades dependientes.
2. Formular las tareas del área de influencia, que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
3. Coordinar las tareas del área de influencia para obtener los resultados esperados.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y aquellas dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para su cumplimiento. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de sus funciones y lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector tratando de efectuar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con su personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anormalidad o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener relevamiento constante de todas las coberturas de seguros de los bienes de la Compañía.	P
2.	Iniciar y proseguir conjuntamente con la Asesoría Jurídica, los trámites para la contratación de coberturas de seguros de riesgos en general. Formular las denuncias por siniestros conforme la legislación vigente y canalizar los pedidos de informes formulados por las Compañías liquidadoras de Seguros.	p
3.	Elaborar propuestas de bienes a ser asegurados con detalle de valores (centrales, equipos, vehículos, edificios, mobiliario, equipos de oficina, valores), en coordinación con las otras dependencias de la Compañía y elevar a consideración de la jefatura inmediata.	E
4.	Analizar la efectividad o rechazo de pólizas emitidas a favor de la Compañía, por los clientes y usuarios de servicios. Recomendar las coberturas de seguros a ser aceptadas.	P
5.	Difundir a los empleados de la Compañía, los procedimientos para la ejecución correcta de la Pólizas en los casos de producirse siniestros.	E
5.	Elaborar conjuntamente con la Asesoría Jurídica, el pliego de bases y condiciones para la contratación de coberturas de seguro de los bienes patrimoniales de la Cia, con la debida anticipación y elevar a consideración de la jefatura inmediata.	E
6.	Verificación de pólizas emitidas a favor de la Compañía, por los clientes y usuarios de servicios a fin de mantenerlos en vigencia.	P
7.	Gestionar el trámite para la comunicación en tiempo y forma sobre la ocurrencia de siniestros a la Compañía Aseguradora, conforme la póliza y leyes vigentes.	E
8.	Orientar a las dependencias de la Compañía, sobre trámites y documentaciones relacionados a eventuales siniestros, para obtener efectividad en el resultado de las acciones.	P
9.	Gestionar la reparación de daños y recuperar la indemnización establecida, previa cuantificación del bien conforme a la cobertura de pólizas. Ejecutar los trámites de reparación de daños sufridos, recuperar la indemnización que correspondan.	E
10.	Mantener registro estadístico informatizado, conjuntamente con las demás dependencias involucradas sobre las coberturas, ejecución y cobros de pólizas, realizar informes periódicos sobre las situaciones presentadas.	P
11.	Atender los reclamos de cobro de seguro de caución provenientes del Servicio Telefónico Público (STP) y otros. Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior ejecución.	P
12.	Dictaminar sobre las documentaciones sometidas para su análisis y consideración cuando en los mismos se canalizan hechos controvertidos o no.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organ. - GGER

Aprobado por el Directorio
Fec: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

UNIDAD DE RELACIONES GUBERNAMENTALES

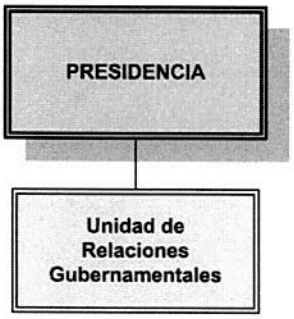
Tavusuregua Jokupytyrã Renda

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE RELACIONES GUBERNAMENTALES
Tavusuregua Jokupytyrã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO MBURUVICHARENDA**
	Nivel Sub Gerencia

OBJETIVO
Coordinar, gestionar y realizar seguimiento de las actividades realizadas por la Presidencia a nivel de Gobierno. Nexo entre las áreas corporativa de la Compañía con las entidades Gubernamentales.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1.	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo GGER

2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4.	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y los personales. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibilite una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8.	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área de influencia. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Dirigir, coordinar las actividades a ser ejecutadas dentro del área de su competencia.	D
2.	Asesorar a las autoridades del Directorio y funcionarios en general sobre lineamientos y criterios básicos en materia de protocolo	
3.	Coordinar con los estamentos de Gobierno la participación del Presidente y de las autoridades del Directorio en actos de Gobierno.	P
4.	Asistir al área de Marketing, orientando las actividades de las Autoridades de la Compañía en todo lo referente a la participación de los actos públicos y privados de Gobierno en toda la república.	P
5.	Asistir al Presidente y al Directorio en los actos públicos y privados de Gobierno.	P
6.	Coordinar la participación del Presidente en los actos de Gobierno conforme las invitaciones recibidas y gestionar en caso de eventos que sea de interés de la Compañía.	D
7.	Gestionar los mecanismos necesarios para el logro de recuperación de pagos del estado en forma conjunta con la Gerencia Administrativa Financiera.	E
8.	Apoyar en el seguimiento de firmas de Convenios con las Instituciones gestionadas por las áreas corporativas de la Gerencia Comercial.	P
9.	Participar y coordinar en forma conjunta con la Unidad de Marketing los eventos de firmas de Convenios con los organismos del Estado.	E
10.	Lograr la excelencia en cuanto a servicios satisfaciendo las necesidades de los distintos estamentos de la Compañía a través del asesoramiento personalizado, dando respuestas y soluciones inmediatas.	P
11.	Presentar informe mensual de las gestiones realizadas a nivel gubernamental por tipo de servicios y o eventos de los estamentos corporativos de la compañía.	M
12.	Conocer todos los servicios corporativos disponibles de la Compañía, para apoyar a los estamentos de gobierno en cuanto a necesidades de TICs.	P
13.	Gestionar que los estamentos corporativos presenten en tiempo y forma las propuestas de servicios conforme relevamiento o solicitudes de organismos del estado.	P
14.	Seguimiento de los pedidos especiales de entidades de gobierno sobre servicios que brinda la compañía.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOE=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

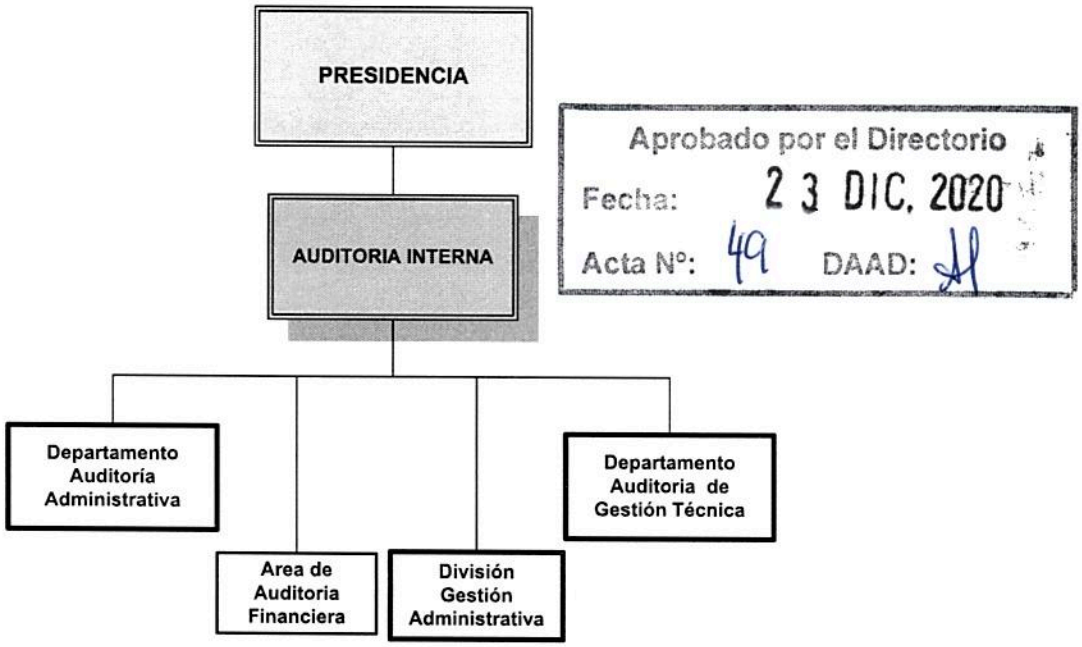
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

AUDITORIA INTERNA
MAÑANGAPY MOAKÃHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

AUDITORIA INTERNA
MAÑANGAPY MOAKÃHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

Depende directamente de	**Presidencia del Directorio.** **MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias:	1- Departamento Auditoría Administrativa. 2- Departamento Auditoría de Gestión Técnica. 3- Área de Auditoria Financiera. 4- División Gestión Administrativa

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

OBJETIVOS

Supervisar y evaluar el Sistema de Control Interno existente en las distintas áreas de la Compañía.
Ejecutar las tareas o actividades de control contempladas en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna de acuerdo a lo aprobado por el Directorio, para asegurar la adecuada protección de los bienes y el cumplimiento de las Políticas y Metas Organizacionales.
Evaluar y acompañar la Implementación Institucional de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Planificar, coordinar y supervisar la realización de exámenes sistemáticos, objetivos e independientes de las operaciones financieras, técnicas y administrativas con posterioridad a su ejecución.	P
2	Remitir el "Plan de Trabajo Anual" de la Auditoría Interna a la Presidencia del Directorio para su consideración y posterior aprobación, conforme a lo establecido en las normativas.	A
3	Verificar el cumplimiento de los Manuales de Procedimientos, Reglamentos y Disposiciones legales vigentes, que afecten a las tareas de control interno de la Compañía, para promover la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza.	P
4	Supervisar la efectividad de los sistemas de control interno aplicados en los diferentes procesos de gestión administrativa, financiera y técnica para asegurar que exista una adecuada protección, segregación de tareas y responsabilidades en el manejo de los bienes y valores de la Compañía.	P
5	Elevar los informes a la máxima autoridad, a las áreas auditadas y a la Auditoria General del Poder Ejecutivo (AGPE), para comunicar los hallazgos y recomendaciones de auditoría, conforme al Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU).	P
6	Supervisar permanentemente los trabajos de auditoría practicadas por los diferentes Departamentos dependientes de la Auditoría Interna y asesorar sobre nuevas metodologías, procedimientos y alcances para mejorar las tareas de control previstas en el Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna.	P
7	Colaborar con los organismos de control internos y externos, proporcionando todas las informaciones y/o documentaciones requeridas.	E
8	Realizar el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por los organismos internos y externos.	P
9	Evacuar las consultas provenientes de las distintas áreas de la Institución, referentes a las disposiciones, normas, reglamentos o procedimientos relacionados a las tareas de control.	E
10	Informar a la Presidencia del Directorio los resultados de los diferentes informes elaborados por las dependencias y de la Auditoría Interna, conforme al Plan de Trabajo Anual.	P
11	Elaborar en tiempo y forma todos los informes y las documentaciones requeridas a la máxima autoridad y a los organismos de control internos y externos.	P
12	Emitir el Dictamen de Auditoría Interna sobre los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio fiscal, basado en el control realizado por el Área de Auditoría Financiera, a las cuentas contables más relevantes.	A

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

13	Mantener un archivo permanente de los documentos pertenecientes a la Auditoría Interna de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.	**P**
14	Realizar el asesoramiento y evaluación de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.	**P**
15	Actuar de enlace entre la Institución y los órganos de control externos: Auditoria General del Poder Ejecutivo (AGPE) y Contraloría General de la República (CGR).	**E**
16	Suscribir, cuando corresponda, informes o exámenes especiales dentro de las comisiones conformadas para el caso, que serán remitidos a la Máxima Autoridad de la Entidad.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO, E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION GESTION ADMINISTRATIVA
Tembiapokuatia Ñemongu'e Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**AUDITORIA INTERNA** **MAÑANGAPY MOAKÃHA** **Nivel División**
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de la División.	

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos de la Auditoría Interna las tareas relacionadas a gestiones internas y externas de las documentaciones remitidas y/o recibidas desde las distintas áreas de la Compañía y aquellas generadas por la Auditoría Interna y sus dependencias. Coordinar y controlar los diferentes informes periódicos elaborados por la Auditoría Interna y sus dependencias para su remisión a los organismos de control internos y externos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación:** 1. Organizar las actividades de la División. 2. Formular las tareas en el área de influencia para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios:** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la División. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la División. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al tipo de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad:** 1. Cumplir con las funciones asignadas en el Plan de Trabajo Anual y por el superior inmediato. 2. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos de la Compañía y las normas legales vigentes que afecten al área. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas a los Auditores. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar el desempeño de los Auditores en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo:** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector para asegurar que los trabajos sean entregados en forma precisa, clara y oportuna.
6	**Comunicación Interna:** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras dependencias internas y externas, respecto a temas de interés institucional.
7	**Relaciones Públicas:** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con los jefes y funcionarios afectados al desarrollo de las tareas de gestión administrativa y de control, para mantener en alto la imagen interna de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera:** 1. Cumplir los procedimientos que guarda relación con el manejo de recursos financieros asignados a la dependencia.
9	**Control Interno:** 1. Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos vigentes y las recomendaciones surgidas en la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

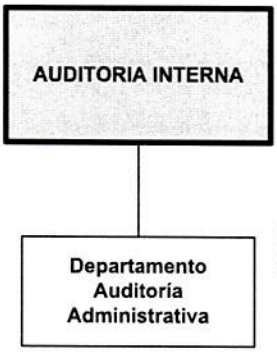
	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Elaborar el Plan de Trabajo Anual de la División en coordinación con las demás dependencias de la Auditoría Interna.	A
2.	Mantener un archivo permanente de las disposiciones legales, tales como: leyes, reglamentos, normas, procedimientos, resoluciones y otros, que regulen las actividades relacionada a las tareas de control y con su área.	P
3.	Velar por el cumplimiento de las normas y de los procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Auditoría Interna.	P
4.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivo y de gestión documentaria de la Auditoría Interna, observando el cumplimiento de las normas legales vigentes.	P
5.	Elaborar informes, notas, providencias relacionadas al área y de la Auditoría Interna.	P
6.	Coordinar y compilar los diferentes informes elaborados por la Auditoría Interna y sus dependencias para su remisión a los organismos de control internos y externos.	P
7.	Controlar el uso adecuado de los equipos, vehículos, materiales y útiles en el área de su competencia.	P
8.	Realizar el asesoramiento y evaluación de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.	P
9.	Controlar y participar activamente en la implementación de los mecanismos de control interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Compañía.	P
10.	Seguimiento y control de los diferentes Contratos suscriptos por la Compañía en base a muestra.	P
11.	Controlar y verificar en base a muestra el cumplimiento de los pagos de conformidad a lo estipulado en los respectivos Contratos y Procedimiento de Administración de los mismos.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO AUDITORIA ADMINISTRATIVA
Mañangapy Tembiapokuatia ha Viruporuregua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	AUDITORIA INTERNA MAÑANGAPY MOAKÃHA Nivel Departamento
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones del Departamento.	

OBJETIVOS

Asegurar la consistencia de los controles internos de carácter administrativo para fortalecer la gestión y los procesos que se desarrollan en la empresa.
Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la actividad en forma independiente y objetiva, con un examen sistemático y profesional en el manejo de los recursos, el cumplimiento de las metas programadas y el grado con que se estén logrando los resultados o beneficios previstos por la Compañía.

C.P. A... Ferramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades del Departamento. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del departamento. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del departamento. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas en el Plan de Trabajo Anual y por el superior inmediato. 2. Asignar responsabilidades a los Auditores para el buen desempeño de sus funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos de la Compañía, y las normas legales vigentes que afecten al área. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 4. Supervisar las tareas asignadas a los Auditores. 5. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos del área. 6. Evaluar el desempeño de los Auditores en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector para asegurar que los informes sean entregados en forma precisa, clara y oportuna.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su superior inmediato, con otras dependencias internas y externas, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato los resultados de los trabajos realizados en forma precisa, clara y oportuna.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con los jefes y funcionarios afectados al desarrollo de las tareas de control, para mantener en alto la imagen interna de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Cumplir estrictamente los procedimientos que guardan relación con el manejo de recursos financieros asignados a la dependencia.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fec 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 PAAD

9	**Control Interno** 1. Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos vigentes y las recomendaciones surgidas en la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Elaborar el Plan de Trabajo Anual del Departamento en coordinación con las demás dependencias de la Auditoría Interna.	A
2.	Dirigir a los Auditores de acuerdo a las políticas establecidas tomando en cuenta el objetivo y alcance indicados en la Orden de Trabajo, la planificación y programación específica, las muestras seleccionadas y la estructura definida para el informe, entre otros.	P
3.	Supervisar periódicamente las actividades de los Auditores del área de su competencia, de acuerdo con la fase del proceso de la auditoría que se estén realizando, para orientar los procedimientos, evaluar el avance del trabajo, resolver las consultas realizadas, revisar los productos intermedios y finales del trabajo, informar al Auditor sobre los asuntos importantes del examen, así como los de carácter administrativo.	P
4.	Evaluar conjuntamente con los Auditores el descargo recibido de las áreas auditadas, y luego elaborar el informe final.	P
5.	Realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría del Departamento.	P
6.	Controlar que se mantenga un archivo permanente de los papeles de trabajo de auditoría, de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.	P
7.	Realizar el asesoramiento y evaluación de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.	P
8.	Remitir a la Auditoría Interna los diferentes informes requeridos por los organismos de control interno y externo, de conformidad a las disposiciones legales vigentes y el Plan de Trabajo Anual de Auditoría.	P
9.	Planificar, evaluar y consolidar el análisis de los riesgos presentados, así como otros requerimientos necesarios para la elaboración de los programas, planes y cronogramas anuales de la Auditoría Interna, conforme a las reglamentaciones vigentes y remitir al Auditor Interno para su aprobación.	A
10.	Colaborar con los organismos de control interno y/o externo	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	proporcionando las informaciones y/o documentaciones requeridas.	
11.	Suscribir, cuando corresponda, informes o examen especial dentro de las comisiones conformadas para el caso, que serán remitidos a la Máxima Autoridad de la Entidad.	**E**
12.	Recomendar medidas correctivas y preventivas, para fortalecer los sistemas de Control Interno de la Compañía.	**P**
13.	Realizar auditorías especiales y controles administrativos en los diferentes Distritos y Oficinas dependientes, para evaluar los sistemas de controles vigentes en cada Oficina del Interior del país y emitir las Recomendaciones y realizar el seguimiento sobre su cumplimiento, a efectos de lograr el fortalecimiento y optimización de los controles en forma eficiente en la Compañía	**P**
14.	Efectuar exámenes especiales en las distintas dependencias de la Compañía, en respuestas a previsiones establecidas por el Departamento o pedidos que surjan de la Auditoría Interna o de las propias áreas afectadas.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE=SEMESTRAL A=ANUAL, P=PERIODICO, E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A. Justin Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral. - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO AUDITORIA DE GESTION TECNICA
Mañangapy Mba'apokuaaregua Mbohapeha



Depende directamente de	**AUDITORIA INTERNA** **MAÑANGAPY MOAKÃHA** **Nivel Departamento**
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones del Departamento.	

OBJETIVOS

Supervisar la consistencia de los controles internos relacionados a las áreas de carácter Técnico, de Tecnología de Información e Infraestructura de la Compañía.
Realizar controles en base al Plan de Trabajo Anual de Auditoría para verificar el cumplimiento de los procedimientos y disposiciones legales vigentes en la Compañía que afecten a la tarea de control, también evaluar la efectividad de los mecanismos de controles aplicados en las diferentes etapas del proceso de la Gestión Técnica, de Tecnología de Información e Infraestructura.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades del Departamento. 2. Formular las tareas en el área de influencia para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del departamento. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del departamento. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario, para responder a los requerimientos conforme al tipo de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas en el Plan de Trabajo Anual y por el superior inmediato. 2. Asignar responsabilidades a los auditores para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos de la Compañía y las normas legales vigentes que afecten al área. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar a los auditores en el cumplimiento de sus funciones específicas para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar el desempeño de los auditores en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar que los informes sean entregados en forma precisa, clara y oportuna.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su superior inmediato, con otras dependencias internas y externas, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato los resultados realizados en forma precisa, clara y oportuna.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con los jefes y funcionarios afectados al desarrollo de las tareas de control, para mantener en alto la imagen interna de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Cumplir estrictamente los procedimientos que guardan relación con el manejo de recursos financieros asignados a la dependencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
9	**Control Interno** 1. Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos vigentes y las recomendaciones surgidas en la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Elaborar el Plan de Trabajo Anual del Departamento en coordinación con las demás dependencias de la Auditoría Interna.	A
2.	Planificar, coordinar y supervisar la realización de exámenes objetivos y sistemáticos de las áreas de carácter Técnico, de Tecnología de Información e Infraestructura con posterioridad a su ejecución.	P
3.	Controlar la consistencia, eficacia, economicidad de los controles internos relacionados a las áreas de carácter técnico, de Tecnología de Información e infraestructura de la Compañía.	P
4.	Verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos suscriptos por la Compañía para la provisión de bienes y servicios en cualquier etapa del proceso.	E
5.	Controlar el cumplimiento de las políticas de seguridad de los sistemas informáticos de la Compañía.	E
6.	Verificar la existencia e implementación de sistemas de control adecuado en los procesos operativos de los bienes del área técnica, tecnológica e infraestructura de la Compañía.	E
7.	Controlar los mecanismos de seguridad existentes, si son adecuados para proteger los sistemas informáticos (Software).	P
8.	Controlar los mecanismos de seguridad existentes, si son adecuados para la prevención en caso de accidente o incendio que afecta a los edificios y centrales de la Compañía.	P
9.	Controlar los mecanismos de seguridad existentes, si son adecuados para la protección de equipos de transmisión y redes.	P
10.	Realizar la revisión en base a muestra de los procedimientos de carácter técnico, tecnológico e infraestructura, a fin de corroborar la pertinencia, eficacia, y la adecuada aplicación en los procesos de control y en caso de detectar debilidades sugerir las modificaciones según el caso.	E
11.	Realizar controles periódicos de las disposiciones emanadas (Licencias, contratos y otros) del ente regulador Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de determinar el cumplimiento efectivo de las mismas.	P
12.	Planificar y proponer la capacitación del personal del Departamento, a fin	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
	de que los Auditores estén actualizados y capacitados permanentemente.	
13.	Colaborar con los organismos de control interno y/o externo en el caso de que afecte en el cumplimiento de sus labores, proporcionando todas las informaciones y/o documentaciones requeridas.	**E**
14.	Realizar seguimientos del grado de cumplimiento de las recomendaciones de las Auditorías practicadas.	**P**
16.	Mantener un archivo permanente de los papeles de trabajo de Auditoría de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.	**P**
17.	Realizar el asesoramiento y evaluación de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.	**P**

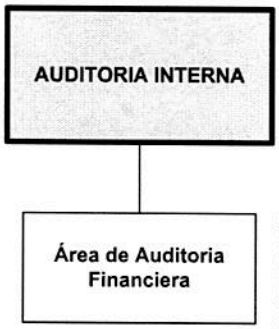
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO , E=VENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: XX

C.P. Ag. Iván Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

AREA DE AUDITORIA FINANCIERA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**AUDITORIA INTERNA** **MAÑANGAPY MOAKÃHA** **Nivel Departamento**
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones del Departamento.	

OBJETIVOS

Determinar si los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos presentan razonablemente su situación financiera, los resultados de sus operaciones, la evolución patrimonial y sus flujos de efectivo de conformidad con las normas de contabilidad aceptadas y las disposiciones legales vigentes en la República del Paraguay, y determinar si la Ejecución Presupuestaria se presenta de acuerdo con criterios establecidos o declarados expresamente.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades del departamento. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del departamento. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del departamento. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas en el Plan de Trabajo Anual y por el superior inmediato. 2. Asignar responsabilidades a los auditores para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos de la Compañía, y las normas legales vigentes que afecten al área. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas a los auditores. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar el desempeño de los auditores en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar que los informes sean entregados en forma precisa, clara y oportuna.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su superior inmediato, con otras dependencias internas y externas, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato los resultados de los trabajos realizados en forma precisa, clara y oportuna.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con los jefes y funcionarios afectados al desarrollo de las tareas de control, para mantener en alto la imagen interna de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Cumplir estrictamente los procedimientos que guardan relación con el manejo de recursos financieros asignados a la dependencia.
9	**Control Interno** 1. Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos vigentes y las recomendaciones surgidas en la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Anual, realizando exámenes sistemáticos, independientes y documentados para obtener y evaluar evidencia para determinar que la información está de acuerdo a los criterios establecidos.	P
2.	Elaborar el Plan de Trabajo Anual del Área de Auditoría Financiera en coordinación con las demás dependencias de la Auditoría Interna en base a las disposiciones emanada por la Auditoría General del Poder Ejecutivo.	A
3.	Verificar los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos, presentan razonablemente su situación económica, financiera y patrimonial estén de conformidad con las normas contables, vigentes en la República del Paraguay y presupuestaria con criterios establecidos o declarados expresamente, obteniendo evidencia suficiente y apropiada.	P
4.	Verificar y evaluar la aplicación de procedimientos contables y de la ejecución presupuestaria y sus modificaciones (reprogramaciones), sean adecuados y efectivos para proteger los recursos de la Compañía.	P
5.	Verificar las documentaciones que formen parte del proceso de rendición de cuentas, registros contables y ejecución presupuestaria, obteniendo evidencias suficiente, relevante y apropiada.	P
6.	Realizar análisis y verificación, a las diferentes cuentas del Balance General, Cuadro de Resultados, así también el cumplimiento de las obligaciones impositivas y la correcta aplicación de la norma contable y PCGA, conforme al Plan Trabajo Anual y evaluar el sistema de control interno de la Compañía, obteniendo evidencia suficiente y apropiada.	P
7.	Elaborar informe borrador y final, con los hallazgos y/o observaciones y recomendaciones definidas con supervisión del Auditor Interno y entregar en tiempo forma a las áreas auditadas (interna), como así también remitir a los Organismos de Control Externos (AGPE y CGR).	P
8.	Verificar la realización del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de los informes emitidos del resultado de auditoría interna y externa realizada a las áreas auditadas.	P
9.	Coordinar reuniones con los auditores del área, con el fin de evaluar el avance del Plan o Programas de Trabajo.	P
10.	Verificar que se mantenga un archivo permanente de los papeles de trabajo de auditoría de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.	P
11.	Realizar el asesoramiento y evaluación del grado de Implementación de la Norma de Requisito Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
12.	Remitir a la Auditoría Interna los diferentes informes requeridos por los organismos de control interno y externo, de conformidad a las disposiciones legales vigentes y el Plan de Trabajo Anual de Auditoría.	SE
13.	Emitir el Dictamen de Auditoría Interna sobre los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio fiscal, conjuntamente con el Auditor/a Interno/a.	A
14.	Realizar auditorías especiales, en base a instrucciones de la Auditoría Interna y Máxima Autoridad.	
15.	Colaborar con los organismos de control interno y/o externo en el caso de que afecte en el cumplimiento de sus labores, proporcionando las informaciones y/o documentaciones requeridas.	E
16.	Suscribir, cuando corresponda, informes o examen especial dentro de las comisiones conformadas para el caso, que serán remitidos a la Máxima Autoridad de la Entidad.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE=SEMESTRAL A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

UNIDAD DE ASUNTOS LINGUISTICOS
Ñe'ẽnguéra Ñembohape
Renda

C.P. Ana M. Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE ASUNTOS LINGUISTICOS
Ñe'ẽnguéra Ñembohape Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO MBURUVICHARENDA**
	Nivel Gerencia

OBJETIVO

Establecer las modalidades de utilización de las lenguas oficiales en LA COMPAÑIA; disponer las medidas adecuadas para promover y garantizar el uso de las lenguas indígenas del Paraguay y asegurar el respeto de la comunicación viso gestual o lenguas de señas.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Organización y Coordinación

1. Organizar las actividades de las áreas dependientes.
2. Formular las funciones de las dependencias para cumplimiento de los objetivos establecidos.
3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4.	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y los personales. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibilite una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con clientes, proveedores, personal, operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8.	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área de influencia. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral. GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Salvaguardar el carácter pluricultural y bilingüe, velando por la promoción y el desarrollo de las dos lenguas oficiales.	P
2.	Asegurar el uso de lenguas en todas sus funciones sociales y velar por el respeto a las otras lenguas utilizadas por las diversas comunidades culturales en el país.	A
3.	Promover la no discriminación por razones lingüísticas.	P
4.	Promover el conocimiento y uso de las dos lenguas oficiales, tanto en forma oral como escrita. Los funcionarios indígenas (si los hubiere) tienen además el derecho a conocer y usar su lengua propia.	E
5.	Divulgar información oficial en guaraní y en castellano a través de los medios de comunicación.	E
6.	Cooperar y promover los servicios informativos y señalizaciones, en ambas lenguas oficiales.	P
7.	Promover la utilización con textos en las dos lenguas oficiales, en los documentos oficiales de LA COMPAÑÍA.	E
8.	Representar a la Compañía y/o en su caso a la UNIDAD, ante los Organismos Internacionales y las Empresas Nacionales, para todo lo relacionados al área de su competencia.	E
9.	Promover que para el acceso a los cargos de Jefaturas, tendrán preferencia las personas con idoneidad de competencia lingüística y comunicativa en las dos lenguas oficiales, principalmente en aquellos cargos quienes tengan trato directo con los clientes (atención al público).	P
10.	Promover que los funcionarios ya nombrados, que en razón de su cargo deban tener trato directo con las personas ajenas a la institución, dispondrán de un periodo de tiempo (a ser establecido), para capacitarse y adquirir la competencia comunicativa oral en las dos lenguas oficiales.	E
11.	Promover la señalética institucional en las dos lenguas oficiales.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION
Tembiaposakã Renda

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCION
Tembiaposakã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO** **MBURUVICHARENDA**
	Nivel: GERENCIA

OBJETIVOS

Dirigir, coordinar y supervisar acciones y actividades que impulsen la promoción de la integridad, la ética, la Transparencia Institucional, la lucha contra la corrupción y la Rendición de cuentas al ciudadano con criterios de eficiencia y objetividad, dentro del marco normativo vigente, investigación de denuncias como estrategia de la prevención de la corrupción, gestión de riesgo de corrupción, propiciar escenarios de participación ciudadana activa, monitoreo y control de la difusión y acceso ciudadano a la información de carácter público.Elaboración del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción de la Compañía. Coordinar la Elaboración del Plan Anual de Rendición de Cuentas al Ciudadano. Responder a requerimientos del Directorio sobre casos específicos.

Recibir y canalizar denuncias de supuestos hechos de corrupción en coordinación funcional y técnica con la Secretaría Nacional Anticorrupción, con la finalidad principal de constatar la existencia de indicio de corrupción que ameriten la instrucción de un sumario, en su caso el archivo, mantener el registros actualizado de los procesos, a través de un sistema de información integrado a la SENAC (SSPS) sistema de seguimiento de procesos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Impulsar y ejecutar acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de Tareas y de Recursos Necesarios** 1. Planificar la optimización de recursos humanos y materiales para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por el Directorio de la Compañía en materia de Integridad, Transparencia, Rendición de Cuentas y Prevención de la Corrupción 2. En coordinación con las demás dependencias determinar la dotación de personal y la capacitación necesaria para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo de cada área.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Instancia técnica, operativa y especializada de la estructura orgánica de la Compañía con facultades legales para impulsar y ejecutar acciones tendientes a transparentar la gestión institucional, propiciar la observación de valores y conductas éticas, prevenir actos de corrupción, y recibir y canalizar denuncias de supuestos hechos de corrupción.- 2. Cumplir y hacer cumplir las buenas prácticas de transparencia, integridad y rendición de cuentas, con criterio de eficiencia y objetividad, dentro del marco normativo vigente, propiciando escenarios de difusión y divulgación de la información de carácter público, la participación ciudadana y la investigación de denuncias como estrategia de la prevención de la corrupción.- 3. Cumplir con los roles, áreas de acción y procesos claves asignadas y dispuestas por el Directorio, así como lo establecido en las leyes laborales, el C.C.C.T,el Reglamento Interno y las normativas vigentes en materia de Transparencia, integridad, rendición de cuentas y prevención de la corrupción 4. Mantener una interacción activa y coordinación dinámica, permanente y objetiva con todas las dependencias de la Compañía a fin de contribuir con el cumplimiento de la obligación legal y Constitucional del derecho a la información pública y la transparencia (ley N° 5189/14; Ley N° 5282/14
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de Personal** 1. Regular y controlar las tareas asignadas a su personal y medir sus resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para posibilitar la continuidad de la gestión del área. 3. Supervisar el uso racional de los recursos humanos, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Velar por el mejoramiento constante de los trabajos del sector tratando de efectuar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Empresa, respecto a temas de interés común. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas de manera adecuada con clientes internos y externos, a efectos de mantener una nueva imagen de la empresa.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Velar por la realización de los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente las desviaciones que pudieran producirse. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos sobre manejo de fondos, autorizando de comprobantes de gastos ocasionados por su personal, en razón del cumplimiento de los mismos. 4. Aplicar las sanciones correspondientes cuando sea necesario, de acuerdo al Reglamento Interno

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	**GESTION DE INVESTIGACION**	
1.	Establecer las pautas, lineamientos y procedimientos para la ejecución del proceso de investigación preliminar de las denuncias o sospechas de hechos de corrupción, a fin de constatar la pertinencia.	**P**
2.	Definir las modalidades de recepción de las denuncias, habilitando y manteniendo de forma adecuada los espacios de atención, garantizando la eficiencia requerida para la gestión de la recepción, la validación y el registro correspondientes.	**P**
3.	Realizar el análisis jurídico del objeto, circunstancias, antecedentes, y demás datos e informaciones de las denuncias, a fin de emitir una valoración al respecto de las mismas y determinar si corresponde o no dar curso a la investigación preliminar.	**P**
4.	Ejecutar las acciones y actividades definidas en el proceso de la investigación, aplicando las técnicas previstas, recopilando datos e información, sistematizando, interpretando y concluyendo acerca del objeto de la investigación, reportando a la Máxima Autoridad Institucional al respecto de la investigación, incluyendo propuestas y recomendaciones para la toma de decisiones	**P**
5.	Ejecutar acciones de monitoreo y seguimiento del trámite posterior a la investigación preliminar, en los casos de investigación judicial y/o administrativa, registrando y manteniendo actualizado una base de datos e información documental vía electrónica gestionada por la SENAC	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 PAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Fortalecimiento y Desarrollo

6.	Desarrollar un plan de perfeccionamiento de los mecanismos de presentación y procesamientos de denuncias, implementar mecanismos de protección al denunciante y realizar jornadas de capacitación sobre el sistema legal de sanciones con énfasis en lo penal, para favorecer la optimización de las dependencias correspondientes en la defensa del patrimonio de la Compañía.	**P**

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		**Frecuencia**
2. ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACION PUBLICA		
1	Recepcionar, validar, registrar y procesar las solicitudes, peticiones de información presentadas por los ciudadanos, observando las normas y procedimientos establecidos, garantizando el acceso a la información a la ciudadanía, en los términos previstos en el marco jurídico.	**P**
2	Monitoreo de las informaciones difundidas en cumplimiento y observación de lo que establece la legislación en materia de Transparencia, garantizar que estas entregas sean permanentes, actualizadas y de forma accesibles y comprensibles.	**P**
3	Observar de forma estricta las políticas institucionales vinculadas a la gestión de la información, clasificándola, sistematizándola, discriminándola y poner a disposición del peticionante a través de los medios y canales previstos de manera eficiente y oportuna con el visto bueno de la Máxima Autoridad Institucional de conformidad a la Ley.	**P**
4	Desarrollar y ejecutar sistema de monitoreo y evaluación que permitarecopilar datos estadísticos y medir eficaz y oportunamente el grado de cumplimiento en relación al acceso a la información pública.	**P**
5	Habilitar una línea telefónica permanente y direcciones de correo eléctrico para la recepción de denuncias responsables y derivarlas a quien corresponda.	**P**
3. GESTION DE RIESGO		
1	Identificar riesgo de corrupción en los distintos procesos, teniendo en cuenta el Plan Estratégico Institucional, y el Plan Operativo Anual para la elaboración del Mapa de Riesgo.	**P**
2	Ejecutar las actividades establecidas en cooperación con las áreas asignadas y competentes para la recopilación de datos.	**P**
3	Identificación y análisis de riesgos, valoración y elaboración del Mapa de Riesgo de Corrupción.	**P**
4	Establecer plan de prevención e implementar medidas aplicables de mitigación de riesgos de corrupción y realizar seguimiento y evaluación de impactos logrados.	**P**
5	Elevar al conocimiento del Directorio, las denuncias sobre supuestos actos de corrupción en que incurrieren los empleados.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

	4. INTEGRIDAD Y ETICA PUBLICA	
1	Ejecutar actividades y acciones que promuevan la elaboración, aprobación, divulgación e implementación del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, elaborado en base a acuerdos y compromisos éticos establecidos.	**M**
2	Elaborar y ejecutar planes y programas para el aumento del conocimiento de los empleados en temas relacionados con la Transparencia, la integridad, la prevención de la corrupción, la participación ciudadana y el Derecho al Acceso a la información pública, del mismo modo incluye actividades de difusión de conocimiento a los directivos, jefes.	**M**
3	Elaborar y administrar programas de incentivos y motivación de los empleados, predisponiéndolos hacia la adopción de actitudes favorables para el aprendizaje, la asimilación y la incorporación de valores y principios éticos	**M**
4	Recomendar la aplicación de medidas que coadyuven en el mejoramiento de los mecanismos que prevengan, detecten y deriven información sobre conductas que pudieren constituir hechos de corrupción o incumplimientos de obligaciones inherentes a los puestos de trabajo, para la aplicación de medidas preventivas, correctivas o sanciones que correspondan.	**M**
	5. PARTICIPACION CIUDADANA	
1	Impulsar la participación efectiva de la sociedad civil en los procesos de promoción de la integridad, la Transparencia y la prevención de la corrupción en la institución.	**P**
2	Difusión de conocimientos en la sociedad en temas relacionados a gestión de denuncias y el acceso a la información.	**P**
3	Generar espacios de cooperación y acciones conjuntas, proponer a la Máxima Autoridad celebración de convenios/acuerdos en la aplicación de las políticas de transparencias, integridad y prevención de la corrupción.	**P**
4	Responder a requerimientos del Directorio, en la atención de denuncias de importancia para la Compañía, e investigar hechos de corrupción en la cual se involucra a empleados de COPACO S.A. para determinar las responsabilidades y derivar en representación de la Compañía denuncias y/o querellas a los Estrados Judiciales correspondientes.	**P**
	6. RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO	
1	Coordinar la implementación de un proceso continuo, permanente y planificado de rendición de cuentas al ciudadano, convertido en política institucional y mejoramiento progresivo de los mecanismos de comunicación pública y transparencia activa y por ende el cumplimiento estándar de Rendición de Cuentas al ciudadano, deberá ser designado por la Máxima Autoridad.	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

2	Como Unidad impulsora sugerirá a la Máxima Autoridad una lista de Dependencias que por su naturaleza y funciones resulta recomendable que integre el equipo Institucional responsable de llevar adelante el proceso de Rendición de Cuentas la del COMITÉ DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO(CRCC), la que será conformado por Resolución de la Máxima Autoridad.	**A**
3	Elaboración de actividades y cronogramas del Plan de Rendición de Cuentas a ser puesta a consideración para su aprobación y puesta en vigencia.	**A**
4	Informes parciales (trimestral) y Final (anual) sobre la implementación del Manual de Rendición de cuentas a la Secretaria Nacional Anticorrupción.	**E**
5	Coadyuvar para la firma de Convenios marcos con Instituciones Públicas y Privadas involucradas en la lucha contra la corrupción, que promuevan mayor efectividad en la persecución o prevención de actos de corrupción	**E**
6	Ejecutar por mandato del Directorio acciones de monitoreo y auditoria en el desempeño de empleados con responsabilidades en el procesamiento, acompañamiento de causas penales y sumarios que hagan a la defensa de intereses de la Compañía.	**E**
7	Mantener un relacionamiento Institucional y fluido con la Asesoría Jurídica, las Gerencias y/o Unidades de la Compañía, en el afán de desarrollar Acciones Jurídicas conjuntas en la lucha contra la corrupción y la transparencia en la gestión de la Compañía	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOE=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Moakãhara'aty

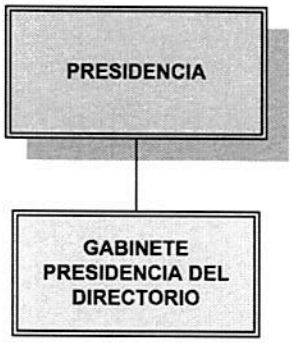
Pytyvõharakuéra

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO
Moakãhara'aty Pytyvõharakuéra



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO MBURUVICHARENDA**
	Nivel Sub Gerencia

OBJETIVO
Planificar, organizar y coordinar los actos protocolarios oficiales y las gestiones administrativas, que sirvan de apoyo a la Presidencia del directorio.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Planificar y coordinar el cronograma de actividades diarias de la Presidencia del Directorio, además considerar participaciones públicas.	**D**
2.	Registrar y canalizar a las dependencias afectadas, los reclamos presentados a la Presidencia del Directorio.	**P**
3.	Atender y registrar las llamadas telefónicas recibidas en la Presidencia del Directorio.	**D**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

4.	Organizar y coordinar los compromisos Institucionales del Presidente del Directorio.	**P**
5.	Observar el cumplimiento de las normas relacionadas al protocolo, para la presentación en actos públicos y oficiales del Presidente del Directorio.	**P**
6.	Administrar y controlar el Fondo Fijo asignado a la Presidencia del Directorio.	**M**
7.	Organizar y mantener el archivo curricular presentado a la Presidencia del Directorio.	**P**
8.	Cumplir con funciones diversas encomendadas por la Presidencia del Directorio.	**E**
9.	Recibir invitaciones dirigidas al Presidente del Directorio, como así también la de realizar invitaciones para actos o eventos como: Congresos, ferias, conferencias, convenios, solicitadas por el Presidente del Directorio.	**P**
10.	Realizar las invitaciones a las reuniones convocadas por el Presidente del Directorio.	**E**
11.	Coordinar la presencia del Presidente en actos como: Congresos, ferias, conferencias, convenios, etc.	**P**
12.	Brindar apoyo logístico en los actos propios de la Presidencia de Directorio de Directorio.	**P**
13.	Recibir, atender y realizar trámites en cuanto a hospedaje, transporte y comida para personalidades y/o delegaciones que son invitados por el Presidente del Directorio.	**E**
14.	Coordinar el acompañamiento a personalidades y/o delegaciones visitantes durante su permanencia en la Institución, con las diferentes autoridades de la Compañía.	**E**
15.	Coordinar, el acompañamiento a visitantes o personalidades (invitados por el Presidente del Directorio) en las giras organizadas, sitios históricos y turísticos de la zona.	**E**
16.	Llevar la agenda diaria de actividades que se realizarán dentro de la Compañía, conforme información proveído por las diversas dependencias de la Compañía.	**D**
17.	Reservar oportunamente los espacios físicos, equipamientos y dependencias a utilizar para los actos o eventos organizados por el Presidencia del Directorio.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible]onal - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

OFICINA DE COORDINACION DE LA SINDICATURA

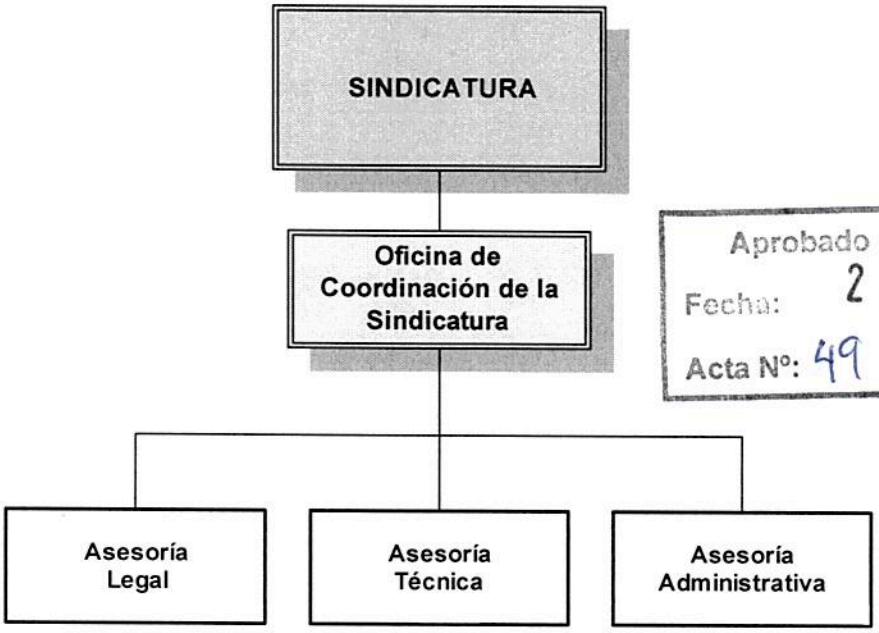
Mba'apohara'aty Mbojoajuha

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OFICINA DE COORDINACION DE LA SINDICATURA
Mba'apohara'aty Mbojoajuha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

OBJETIVO GENERAL
Coordinar de manera general el Asesoramiento y funcionamiento de la Oficina de Sindicatura, realizando para ello los trabajos de verificación de los Documentos y Expedientes remitidos a la Sindicatura y de acuerdo a su naturaleza la distribución a la Asesoría que concierna (Legal, Técnica y Administrativa), a fin de que sean analizados y elaborados los Dictámenes pertinentes, se sometan a consideración del Síndico, para su posterior tratamiento en el Directorio.-

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener un registro clasificado y actualizado de los Documentos y Expedientes recibidos en la Sindicatura provenientes de las diversas dependencias de la Compañía, así como su distribución a las Asesorías (Legal, Técnica y Administrativa) que correspondan para su análisis y Dictamen pertinente.-	D
2.	Supervisar el manejo y dar seguimiento a los Documentos y Expedientes entregados a los Asesores de la Sindicatura para su análisis y Dictamen a fin de que los mismos sean entregados en un tiempo prudencial para consideración del Síndico y posterior remisión a la Secretaría Ejecutiva.-	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Jefe de Despacho Dpto.

3.	Custodiar documentos, procedimientos, resoluciones y disposiciones aprobados por el Directorio que sean remitidos oficialmente a la Sindicatura y que regulen las actividades y actos relacionados a la Compañía.-	**D**
4.	Facilitar a los Asesores de la Sindicatura toda documentación necesaria y requerida por éstos en forma escrita, para un correcto análisis de los Expedientes que le son asignados, con el visto bueno del Síndico.-	**D**
5.	Elaborar Notas, Memorándums, Informes, Resúmenes, Providencias y otros, inherentes a las funciones de la Sindicatura a solicitud del Síndico.-	**E**
6.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de las Asesorías de la Sindicatura.-	**E**
7.	Sugerir a la Sindicatura acciones que permitan mejorar los sistemas o procedimientos del control en cuestiones vinculadas a las funciones inherentes a los órganos de fiscalización.-	**E**
8.	Colaborar y coordinar con las Asesorías del área en las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Compañía.-	**E**
9.	Solicitar a la Sindicatura los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de las Asesorías de la Sindicatura.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

ASESORÍA LEGAL, TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA FINANCIERA

OBJETIVO GENERAL

Analizar los Documentos y Expedientes que le son asignados por el Departamento de Coordinación y que han sido recepcionados en la Sindicatura, a fin de elaborar los Dictámenes que correspondan, con responsabilidad y criterio profesional, siempre sustentados en la normativa legal, reglamentos y procedimientos vigentes, para que sean puestos a consideración del Síndico, debiendo siempre precautelar de manera efectiva los intereses patrimoniales de la Compañía.-

Asesorar al Síndico en temas que éste solicite considerando el área en que sea efectuada la consulta.-

Frecuencias: DIARIO Y SEGÚN EVENTUALIDAD.

Aprobado por el Directorio
Fe: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. y Desarrollo

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

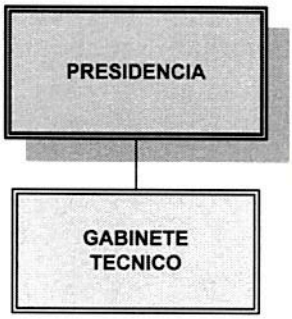
GABINETE TECNICO
TEMBIAPO ÑEMBOGUATARÃ

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GABINETE TECNICO
TEMBIAPO ÑEMBOGUATARÃ



Aprobado por el Directorio
Fecha 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO** **MBURUVICHARENDA**
	Nivel Gerencia

OBJETIVO

Representar a la Presidencia del Directorio ante otras Instituciones Gubernamentales y/o Privadas conforme a requerimiento de la misma. Optimizar los recursos disponibles a través del Proceso de Planeamiento, Organización, Dirección y Control a fin de lograr los objetivos establecidos en forma eficaz y eficiente para beneficio de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Asesorar a la Presidencia de la Compañía, en los diversos aspectos relacionados al desarrollo económico de la compañía, a solicitud de la misma.	E
2.	Analizar y recomendar acciones a la Presidencia de la Compañía acerca de toda documentación que ingrese a la Compañía proveniente de Organismos Externos para su posterior toma de decisiones y respuesta correspondiente.	P
3.	Actuar de nexo y coordinar acciones que hacen a la Gestión Administrativa de la firma Hola Paraguay (VOX)	P
4.	Coordinar conjuntamente con las demás Gerencias de la Compañía las acciones a ser desarrolladas, orientadas al mejoramiento de la gestión empresarial y realizar el seguimiento de los avances, manteniendo informado a la Presidencia.	E
5.	Analizar los proyectos generados en la Compañía y recomendar acciones al Directorio en diversos aspectos; técnico-comercial-administrativo-RRHH, otros.	E
6.	Acompañar o representar al Presidente del Directorio en las reuniones con los Gerentes de las diversas áreas.	E
7.	Recopilar, analizar y emitir acciones futuras acerca de los informes recibidos periódicamente de cada Gerencia, respecto a las situaciones críticas o de mayor importancia correspondientes a cada una de ellas.	P
8.	Dar seguimiento a los acuerdos, resoluciones, instrucciones de servicio, o demás determinaciones, emitidas por la Presidencia del Directorio para su cumplimiento según lo requerido en tiempo y forma.	P
9.	Representar a la Presidencia del Directorio en reuniones o actos con otras entidades, tanto públicas como privadas.	E
10.	Colaborar en el diseño de las estrategias y políticas Institucional, asi como de los planes de acción relacionados con los objetivos generales y específicos de la compañía.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

11.	Participar de la evaluación de los resultados relacionados a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual	**P**
12.	Participar de la evaluación del avance de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

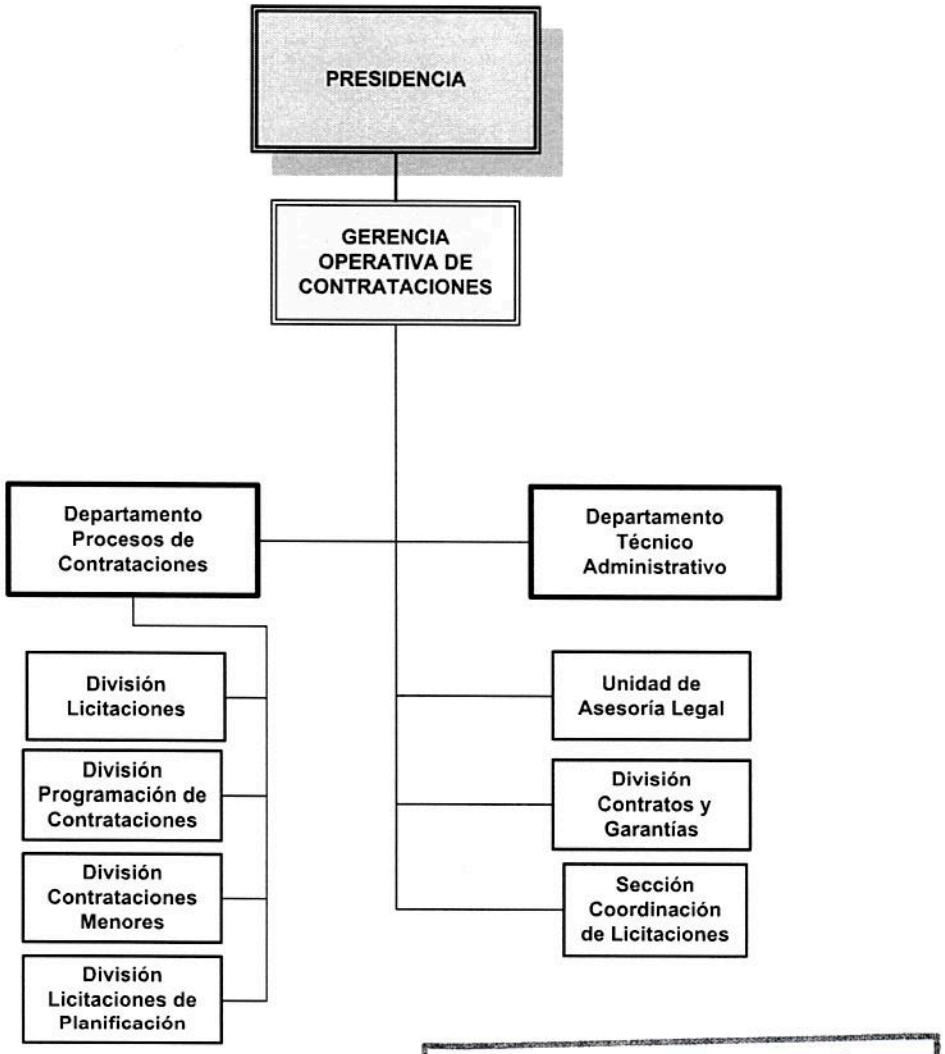
GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES
Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES
Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de	Presidencia del Directorio MBURUVICHARENDA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Gerencia** 1. **Departamento Técnico Administrativo.** 2. **Departamento Procesos de Contrataciones.** ▪ División Licitaciones. ▪ División Programación de Contrataciones. ▪ División Contrataciones Menores. ▪ División Licitaciones de Planificación. 3. **Unidad de Asesoría Legal.** 4. **División Contratos y Garantías.** 5. **Sección Coordinación de Licitaciones**

OBJETIVOS
Planificar, Organizar y Dirigir los Procesos de Contratación de la Compañía, además de evaluar y controlar los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos en los procesos establecidos. Implementar la Ley Nº 2.051/03 "De Contrataciones Públicas".

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Coordinar la elaboración del Programa Anual de Contrataciones de cada Ejercicio Fiscal, para someter a consideración y aprobación del Directorio de la Compañía.	A
2.	Supervisar la actualización permanente de la base de datos del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), en los medios y formas solicitados por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	P
3.	Remitir a la DNCP los informes y resoluciones requeridos por la Ley Nº 2.051/03, su Decreto Reglamentario Nº 21.909/03 y sus reglamentaciones.	M
4.	Notificar oportunamente a la DNCP el incumplimiento en que incurren los Contratistas y Proveedores y solicitar la aplicación de sanciones que correspondan por las infracciones cometidas.	P
5.	Implementar las regulaciones sobre organización y funcionamiento que emita la DNCP.	E
6.	Emitir dictamen que justifique las causales de excepción a la Licitación establecidas en el Artículo 33° de la Ley.	E
7.	Recibir y custodiar las ofertas recibidas, evaluar las ofertas y recomendar la adjudicación, ante la falta del Comité de Evaluación elevar la recomendación a la Autoridad Administrativa correspondiente.	E
8.	Gestionar la formalización de los contratos y recibir las garantías correspondientes.	E
9.	Elaborar la Base de Datos de Proveedores, para facilitar el cumplimiento de los Artículos 32º y 34º inciso c) de la Ley Nº 2.051/03 en lo referente a las invitaciones para participar en los procedimientos de Licitaciones por Concurso de Ofertas y las Contrataciones Directas, respectivamente.	E
10.	Realizar las acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme el marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Depende directamente de	**GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATAC.** ***Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha***
Analizar, procesar y coordinar las acciones de procedimientos para dar cumplimiento a la función asignada.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 2. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
2	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades para que las documentaciones sean procesadas en tiempo y forma. 2. Coordinar las tareas en su área de influencia a fin de obtener los resultados esperados.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el Gerente y aquellas dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades al personal a su cargo y velar por su fiel cumplimiento. 3. Cumplir y hacer cumplir las leyes y demás normas y procedimientos vigentes.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y medir sus resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para posibilitar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de recursos del área.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento continuo de los trabajos del sector.
6	**Comunicación interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con los demás departamentos de la Gerencia y con el personal a su cargo, a fin de optimizar la gestión de la Gerencia. 2. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de los trabajos ocurrido en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas de manera adecuada con los responsables de los Departamentos de la Gerencia, a efectos de mantener alto nivel de imagen, tanto interna como externamente.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Alcides Larramendia V.
Secretario de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - COPACO

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Elaborar en coordinación con las áreas correspondientes y supervisión de la Gerencia, el anteproyecto del Presupuesto de Gastos, Plan Anual de Contrataciones (PAC) y Plan Operativo Anual (POA) de la **Gerencia Operativa de Contrataciones**, conforme al Plan Estratégico Empresarial, como asimismo, su ejecución, control y seguimiento. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente las desviaciones que pudieran surgir. 3. Administrar los fondos de viáticos y demás rubros controlables de la Gerencia.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Coadyuvar al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de los objetivos, tareas y actividades inherentes a las responsabilidades de la Gerencia.	**D**
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	**P**
3.	Organizar, gestionar, actualizar y supervisar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos vigentes.	**P**
4.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de Archivos de Gestión de la Gerencia y dependencias, observando el cumplimiento de las normas vigentes de la Compañía.	**E**
5.	Mantener archivos clasificados, de leyes y reglamentos, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía y en especial las que se encuentren relacionados con la Gerencia.	**P**
6.	Apoyar operativamente a la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia para su eficaz, eficiente y efectiva gestión.	**P**
7.	Elaborar notas, informes, resúmenes, memos, contestar reparos de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, elaborar providencias y otras comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	**E**
8.	Coordinar con los departamentos del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**E**
9.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

10.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	**P**
11.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
12.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las dependencias del área, del plan de trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (presupuesto).	**E**
13.	Coordinar las actividades, el seguimiento y el control de la gestión, la administración de las necesidades, de los bienes y servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia, recomendando y adoptando las medidas pertinentes.	**P**
14.	Coordinar y ejecutar las acciones pertinentes para la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**
15.	Recibir y tramitar internamente cualquier documentación remitida por los Oferentes de los Procesos Licitatorios, y de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	**P**
16.	Remitir notas, solicitudes de informe y otras documentaciones a los Oferentes involucrados en los distintos procesos, que fueran solicitados por la Gerencia y/o por los Coordinadores de los Comisiones Evaluadoras.-	**P**
17.	Coordinar con las Gerencias/Departamentos solicitantes, las Aperturas de Sobres Ofertas en los procesos licitatorios u otro acto en el Salón de Actos de la Gerencia.-	**P**
18.	Coordinar con las dependencias del área realizar consultas y/o visitas in situ a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a fin de realizar consultas/gestiones inherentes a los diferentes procesos licitatorios.-	**P**
19.	Coordinar con las dependencias del área la elaboración de las metas asignadas a la Gerencia Operativa de Contrataciones, para su presentación a la Gerencia de Gestión Empresarial en el plazo correspondiente.-	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DEPARTAMENTO PROCESOS DE CONTRATACIONES
Tembijoguapyrã Ñemopyenda Mbohapeha



Depende directamente de	**GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATAC.** *Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	Nivel Departamento 1. **División Licitaciones** 2. **División Programación de Contrataciones** 3. **División Contrataciones Menores** 4. **División Licitaciones de Planificación**

OBJETIVOS

Procesar las solicitudes para la adquisición y locación de bienes, además la contratación de servicios en general.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Augusto Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** **1.** Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. **2.** Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** **1.** Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. **2.** Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. **3.** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. **4.** Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Elaborar Programa Anual de Contrataciones de cada Ejercicio Fiscal, para someter a consideración y aprobación del Directorio de la Compañía.	A
2.	Actualizar en forma permanente la base de datos del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), en los medios y formas solicitados por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	P
3.	Coordinar la elaboración de los Pliegos de Bases y Condiciones específicos para cada Licitación, tramitar el llamado y/ o las invitaciones, responder a las aclaraciones y comunicar las enmiendas, recibir, custodiar las ofertas recibidas y someter a consideración de la Comisión de Evaluación.	E
4.	Coordinar la elaboración de las especificaciones técnicas y otras condiciones para la Contratación Directa, tramitar las invitaciones, responder a las aclaraciones y comunicar las enmiendas, recibir, custodiar y someter las ofertas recibidas a consideración de la oficina solicitante, a través del Gerente de la UOC.	E
5.	Mantener un archivo ordenado y sistemático en forma física y electrónica de la documentación comprobatoria de los actos que sustenten las operaciones realizadas por el plazo de prescripción.	P
6.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	P
7.	Gestionar la obtención del Código de Contratación (CC) o el que lo reemplace posteriormente	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION LICITACIONES
Mba'ekuave'ẽ Renda



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO PROCESOS DE CONTRATACIONES** *Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Procesar las solicitudes de adquisición de bienes, contratación de servicios en general, consultorías, obras públicas y los servicios establecidos por los procedimientos de Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, además la Contratación por la Vía de la Excepción, de acuerdo a los umbrales establecidos por la Ley.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Tramitar el llamado, las invitaciones, la difusión del Llamado y de los Pliegos de Bases y Condiciones, responder a las aclaraciones cuando no se constituya una Junta de Aclaraciones.	**E**
2.	Comunicar las enmiendas, recibir y someter las ofertas recibidas a consideración del Comité de Evaluación.	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org.

3.	Elaborar los Pliegos de Bases y Condiciones particulares para cada Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, utilizar los Pliegos Estándar elaborados por la DNCP.	**E**
4.	Remitir la información necesaria a la División Programación de Contrataciones para que esta gestione las comunicaciones pertinentes a la DNCP, en la etapa de de Adjudicación.	**E**
5.	Realizar las gestiones administrativas sobre los procesos de contratación a través de llamados a Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, como ser elaborar las documentaciones necesarias para la aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones, como también de las Adendas a los mismos si las hubiere; elaborar y gestionar los documentos para la adjudicación.	**E**
6.	Elaboración y/o corrección de los textos a ser publicados con relación a llamados a contratación.	**E**
7.	Preparar las documentación necesaria para la comunicación de los llamados a licitación a la Dirección de Contrataciones Públicas, para su publicación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), las convocatorias o llamados a licitación pública, con las informaciones establecidas en el Art. 19º de la Ley Nº 2051/03.	**E**
8.	Preparar y remitir a las instancias que correspondan, los textos de las convocatorias o llamados a Licitación Pública Nacional y Licitación Pública Internacional, con las informaciones establecidas en el Art. 19º de la Ley Nº 2051/03 para su publicación en medios de prensa escrito.	**E**
9.	Verificar la difusión de cada Llamado en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP)	**P**
10.	Realizar las gestiones administrativas propias de los procesos de Contratación Directa por la Vía de la Excepción.	**E**
11.	Analizar, evaluar y sugerir al Gerente de la UOC los potenciales oferentes registrados en la Base de Datos de la UOC a ser invitados para los procedimientos de Licitación por Concurso de Ofertas de manera a garantizar a la Entidad las mejores condiciones técnicas y económicas.	**E**
12.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

DIVISION PROGRAMACION DE CONTRATACIONES
Tembijoguapyrã Rape'apo Renda



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO PROCESOS DE CONTRATACIONES** *Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Elaborar en coordinación con el sector de presupuesto de la Compañía, el Programa Anual de Contrataciones (PAC) de cada Ejercicio Fiscal, basado en los requerimientos en materia de bienes, servicios u obras de las distintas reparticiones o dependencias de la Compañía.
Realizar seguimiento, modificar y evaluar el cumplimiento del PAC.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Recibir, analizar y consolidar las solicitudes de adquisición de bienes, obras y/o servicios remitidos por las distintas reparticiones o dependencias de la Entidad.	A
2.	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC) en coordinación con el sector de presupuesto de la Compañía, conforme los lineamientos técnicos emanados de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	A

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3.	Elevar a consideración de la Gerencia a través del Departamento Procesos de Contratación de Programa Anual de Contrataciones, y una vez aprobado por el Directorio de la Compañía, remitir a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas antes del 28 de Febrero de cada año, monitorear y controlar la ejecución del programa.	**A**
4.	Considerar lo establecido en el Artículo 14° punto 5 del Decreto N° 21909/03 Reglamentario de la Ley N° 2.051/03, proceder de oficio o a pedido de parte a realizar las modificaciones del PAC que sean necesarias para el buen cumplimiento de las actividades de las distintas áreas de la Entidad, y elevarlas a consideración del Gerente de la UOC.	**E**
5.	Informar a la Gerencia, sobre la relación resumida de los procedimientos de contratación realizados durante cada año, debiendo consignar los siguientes datos: Número y tipo de procedimiento de contratación, objeto del procedimiento, monto estimado, nombre del contratista, monto del contrato, plazo contractual, fecha de comunicación a la DNCP.	**P**
6.	Gestionar ante la GAF de la Entidad, la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) a los efectos de iniciar el proceso de contratación.	**E**
7.	En la etapa de adjudicación, conforme los datos proporcionados por las demás Divisiones de la UOC, elaborar el Anexo 02-05 (o el que lo reemplace posteriormente) y realizar la comunicación a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	**E**
8.	Solicitar y recibir de acuerdo a los datos suministrados por el Departamento de Contratos y Garantías, a la GAF Institucional el detalle de las contribuciones realizadas para el mantenimiento y actualización del SICP, en cumplimiento del Artículo 41° de la Ley N° 2.051/03 y al Artículo 100° del Decreto N° 21.909/03.	**E**
9.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Augusto Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION CONTRATACIONES MENORES
Tembijoguapyrã Mbovyvéva Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO PROCESOS DE CONTRATACIONES Tembijoguapyrã Ñemopyenda Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Procesar las solicitudes para la adquisición de bienes, además la contratación de Servicios en General, Consultoría, Capacitación y Obras Públicas, en la modalidad de Contratación Directa, Locación de Inmuebles, Capacitación y Contratación por la vía de la excepción, conforme los umbrales establecidos y otras modalidades definidas por la ley de Contrataciones Públicas.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Recibir las solicitudes conteniendo las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios a ser adquiridos.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

2.	Convocar por escrito y a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), a los potenciales oferentes a que presenten su oferta técnica y económica, en los casos de Contratación Directa (hasta 2.000 jornales mínimos), Locación, Capacitación y Contratación por la Vía de Excepción, de acuerdo a los umbrales establecidos y otras modalidades menores establecidas por la ley.	**E**
3.	Elevar a la Gerencia toda la documentación y las ofertas para ser remitidas a la oficina solicitante, para elaborar el Informe Técnico de Evaluación de las Propuestas presentadas.	**E**
4.	Remitir la información necesaria a la división Programación y Evaluación para gestionar las comunicaciones pertinentes a la DNCP, tanto en la etapa del Llamado como en la etapa de la Adjudicación.	**E**
5.	Verificar la difusión de cada llamado en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP).	**P**
6.	Analizar, evaluar y sugerir al Gerente de la UOC los potenciales oferentes registrados en la Base de Datos de la UOC a ser invitados para los procedimientos de Contratación, para garantizar a la Entidad las mejores condiciones técnicas y económicas.	**E**
7.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organización y Sistemas

DIVISION LICITACIONES DE PLANIFICACION
Tape'aporegua Mba'ekuave'ẽ Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO PROCESOS DE CONTRATACIONES Tembijoguapyrã Ñemopyenda Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel División

OBJETIVOS

Procesar las solicitudes de la Gerencia de Planificación para la adquisición de bienes, contratación de servicios en general, consultorías, obras públicas y los servicios establecidos por los procedimientos de Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, además la Contratación por la Vía de la Excepción, de acuerdo a los umbrales establecidos por la Ley.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Tramitar el llamado, las invitaciones, la difusión del Llamado y de los Pliegos de Bases y Condiciones, responder a las aclaraciones cuando no se constituya una Junta de Aclaraciones.	**E**
2.	Comunicar las enmiendas, recibir y someter las ofertas recibidas a consideración del Comité de Evaluación.	**E**

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

3.	Elaborar los Pliegos de Bases y Condiciones particulares para cada Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, utilizar los Pliegos Estándar elaborados por la DNCP.	**E**
4.	Remitir la información necesaria a la División Programación de Contrataciones para que esta gestione las comunicaciones pertinentes a la DNCP, en la etapa de Adjudicación,	**E**
5.	Realizar las gestiones administrativas sobre los procesos de contratación a través de llamados a Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, como ser elaborar las documentaciones necesarias para la aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones, como también de las Adendas a los mismos si las hubiere; elaborar y gestionar los documentos para la adjudicación.	**E**
6.	Elaboración y/o corrección de los textos a ser publicados con relación a llamados a contratación.	**E**
7.	Preparar las documentaciones necesarias para la comunicación de los llamados a licitación a la Dirección de Contrataciones Públicas, para su publicación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), las convocatorias o llamados a Licitación Pública, con las informaciones establecidas en el Art. 19° de la Ley N° 2051/03.	**E**
8.	Preparar y remitir a las instancias que correspondan, los textos de las convocatorias o llamados a Licitación Pública Nacional y Licitación Pública Internacional, con las informaciones establecidas en el Art. 19° de la Ley N° 2051/03 para su publicación en medios de prensa escrito.	**E**
9.	Verificar la difusión de cada Llamado en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP).	**E**
10.	Realizar las gestiones administrativas propias de los procesos de Contratación Directa por la Vía de la Excepción.	**E**
11.	Analizar, evaluar y sugerir al Gerente de la UOC los potenciales oferentes registrados en la Base de Datos de la UOC a ser invitados por los procedimientos de Licitación por Concurso de Ofertas de manera a garantizar a la Entidad las mejores condiciones técnicas y económicas.	**E**
12.	Realizar las otras acciones pertinentes para logar las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE ASESORIA LEGAL
Leikuéra Rekome'ẽmby Renda





Depende directamente de	**GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES** **Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Analizar, recomendar a la Gerencia y verificar que los procesos se encuadren dentro de la LEY 2051/2003 ¨Contrataciones Públicas¨.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Emitir recomendaciones legales a la Gerencia Operativa de Contrataciones.	D
2.	Comunicar al Gerente de cualquier anormalidad encontrada en las documentaciones.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

3.	Requerir informes a todas las dependencias de la Compañía, cuando sea necesario para el cumplimento de sus funciones.	**M**
4.	Mantener un archivo ordenado en forma electrónica de las documentaciones de la Unidad.	**M**
5.	Mantener un archivo y registro actualizado de las Resoluciones emanadas por la DNCP y normativas en general de la ley 2051/2003.	**D**
6.	Elaborar proyecto firmado de dictamen de los Precios Referenciales en base a lo que establece la Resolución DNCP Nº 1890/2020, por la cual se regula la Estimación de Precios Referenciales y elevar a la Gerencia para su aprobación y suscripción final.	**S**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN CONTRATOS Y GARANTIAS
Ñe'ẽme'ẽ ha Ñemoañete Renda

GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES

División Contratos y Garantías

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES** **Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Realizar todas las gestiones administrativas necesarias para la elaboración del Contrato en cumplimiento del Acto Administrativo de la Adjudicación por la Máxima Autoridad. Verificar y analizar que las documentaciones presentadas se hallen con las modalidades convenidas en el Pliego de Bases y Condiciones y del contenido esencial de la Ley Nº 2051/2003 "De Contrataciones Públicas", Decretos Reglamentarios, sus leyes modificatorias y demás normas específicas, que no se opongan al citado ordenamiento jurídico, que rigen en su integridad la relación entre las partes. Imprimir los trámites necesarios desde la elaboración de la Proforma de Contrato de los Pliegos de Bases y Condiciones, para su aprobación por el Directorio de la Compañía y de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, y la formalización de los contratos, para el logro de los objetivos de la Compañía.

C.P. Agustín Larramendy
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Elaborar Pro forma de Contratos de obras, adquisición de bienes y servicios a ser incluidos en los Pliegos de Bases y Condiciones bajo cualquiera de las modalidades de contratación establecidas en la Ley 2051/2003.	**P**
2.	Elaborar el Contratos de obras, adquisición de bienes y servicios como resultado los procesos de Contratación realizado bajo cualquiera de las modalidades establecidas en la Ley Nº 2051/03, verificación y control de todas las documentaciones para la formalización del contrato y elaborar su Adenda si fuere necesario.	**P**
3.	Registrar ordenadamente los Contratos suscriptos, acompañado de toda la documentación respiratoria y tenerlas en custodia hasta la culminación de las obligaciones asumidas por las partes, anexando cualquier modificación a los mismos.	**P**
4.	Recibir y verificar sobre la validez de las Garantías presentadas a la Compañía, en los procesos de contratación y ejecución de los diferentes contratos como ser: Garantía de Cumplimiento de Contrato, Garantía de Fondos de Reparo, Seguro de Responsabilidad Profesional, para su guarda y custodia. Las Garantías pueden adoptar la forma de Garantía Bancaria emitida por un banco de plaza o Póliza de Seguros emitida por una Compañía autorizada.	**P**
5.	Verificar la presentación formal de las Pólizas de Seguros, a las disposiciones establecidas en los Pliegos de Bases y Condiciones y los términos del Contrato, de conformidad a las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay, autoridad creada a través de la Ley Nº 827/1996 "De Seguros"	**P**
6.	Coadyuvar con la Gerencia Operativa de Contrataciones en las Impugnaciones - Protestas promovidas por el Contratista y en las soluciones de diferendos del procedimiento de Avenimientos ante la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	**E**
7.	Mantener un archivo ordenado y sistemático en forma física y electrónica de las Pólizas exigidas en los distintos contratos suscriptos por la Compañía, para su guarda y custodia por el plazo de prescripción.	**M**
8.	Mantener una comunicación permanente con los administradores de los distintos Contratos, para que en caso de configurarse los siniestros, éstos puedan efectuar en tiempo y forma, la respectiva comunicación a las Empresas Aseguradoras, para la ejecución de las Garantías, respetando los procedimientos vigentes al respecto, en resguardo de los intereses económicos de la Compañía. Tarea de ejecución lo realiza el Departamento de Seguros – Asesoría Jurídica.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho DAD
Planeamiento y Desarrollo
Gerente General GGER

9.	Recibir información de los Administradores de Contratos para su registración en los antecedentes documentarios de cada contrato en orden cronológico y relativo hasta la culminación del mismo.	**P**
10.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A[illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

SECCIÓN COORDINACIÓN DE LICITACIONES
Mba'ekuave'ẽ Mbojojuha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES** **Tembijoguapyrã Ñemongu'e Moakãha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	Nivel Sección

OBJETIVOS
Coordinar, supervisar y controlar las acciones dentro del proceso de adquisición de bienes, contratación de servicios en general, consultorías, obras públicas y los servicios establecidos por los procedimientos de Contratación Directa, Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación por Concurso de Ofertas, además la Contratación por la Vía de la Excepción, de acuerdo a los umbrales establecidos por la Ley 2051/2003. Coordinar con las diferentes Gerencias la tramitación de contrataciones de carácter indispensable a fin de evitar que la compañía quede sin los servicios por retraso en el inicio de trámites para la contratación.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Comunicar a los diferentes miembros de la Comisión de evaluación de ofertas su designación y la posterior fecha de Apertura de Ofertas.	E
2.	Elaborar y Verificar el Acta de Apertura de Ofertas de las distintas Licitaciones en coordinación con las Divisiones dependientes de la Gerencia Operativa de Contrataciones, para el comité de evaluación.	E
3.	Llevar un control de los plazos establecidos por la ley 2051/2003 para la Adjudicación para que se puedan cumplir en tiempo y forma.	E
4.	Realizar las gestiones que el Coordinador del Comité de Evaluación lo solicite.	E
5.	Verificar si el Informe de evaluación se adecua al modelo estándar del manual técnico de la DNCP.	E
6.	Realizar las gestiones administrativas sobre los procesos de Contratación Directa, Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional, Licitación por Concurso de Ofertas, de compras estratégicas de la Compañía.	P
7.	Realizar las otras acciones pertinentes para lograr las metas establecidas, conforme al marco legal, las normas establecidas y los procedimientos vigentes, considerando que las funciones establecidas por el presente Manual son enunciativas.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

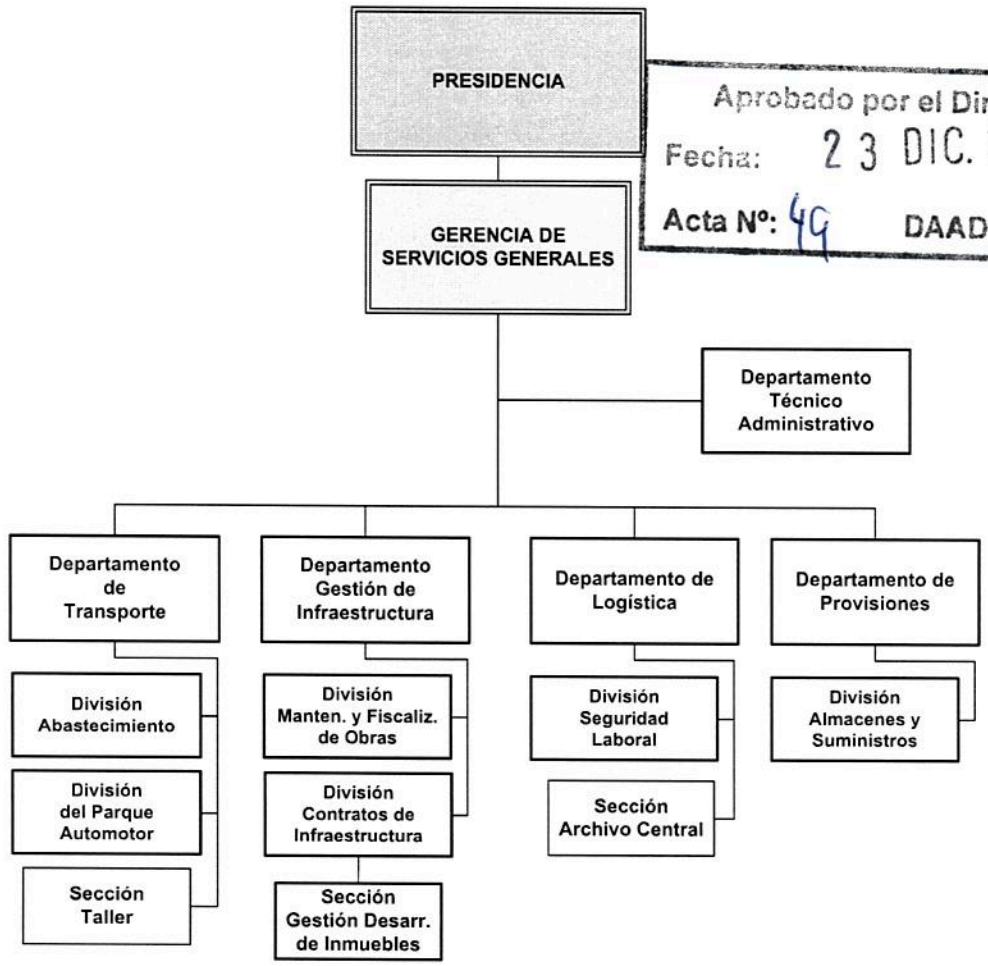
TEMBIAPOITA MBOHAPEHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES
TEMBIAPOITA MBOHAPEHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la	PRESIDENCIA
Gestiona la ejecución de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Gerencia** 1- Departamento Técnico Administrativo 2- Departamento de Transporte. 3- Departamento Gestión de Infraestructura. 4- Departamento de Logística. 5- Departamento de Provisiones.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Gestionar la provisión de servicios y logística para el funcionamiento administrativo y operativo (no técnico) de las dependencias de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	FUNCIONES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Gestionar conjuntamente con el Departamento del sector, la adquisición de materiales e insumos de oficina, como así la provisión a las distintas dependencias de la Compañía.	P
2.	Gestionar la administración del parque automotor de la Compañía, como el mantenimiento preventivo y correctivo del mismo.	P
3.	Gestionar conjuntamente con el Departamento del sector, la prestación de servicio de limpieza, seguridad, alquileres de inmuebles y fotocopiadora como su provisión y otros servicios logísticos a las distintas dependencias de la Compañía.	P
4.	Gestionar con el Departamento involucrado las políticas y herramientas de prevención de riesgo laboral.	P
5.	Gestionar con el Departamento afectado, el mantenimiento preventivo y correctivo de los edificios de la Compañía, sean propios o alquilados.	P
6.	Administrar los contratos relacionados al sector.	P
7.	Sugerir proyectos relacionados al sector para el eficiente desarrollo de las actividades de la Compañía y sus empleados.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Depende directamente de:	GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES TEMBIAPOITA MBOHAPEHA
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 18

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Contador Gral. G.G.E.R.

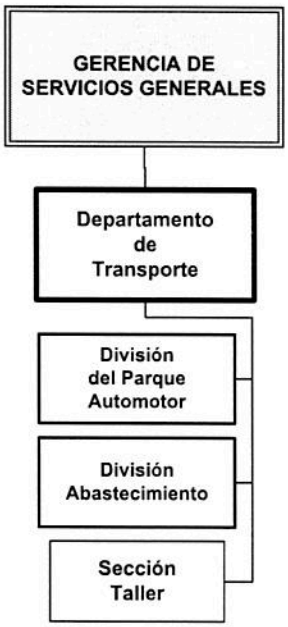
	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	P
6.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	P
7.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	E
8.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	E
9.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las dependencias del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	E
10.	Coordinar las actividades, seguimiento y control de la gestión; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia. Realizar el seguimiento y control documental de los contratos administrados por la Gerencia.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DIAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE
Mba'yrumyiregua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Dependiente	**GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES** **TEMBIAPOITA MBOHAPEHA**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División del Parque Automotor. 2. División Abastecimiento. 3. Sección Taller

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – G.G.E.R.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Gestionar el buen uso y funcionamiento del parque automotor de la Compañía, previendo en tiempo y forma los recursos necesarios para su cumplimiento, como combustibles, lubricantes, insumos, repuestos, accesorios y requerimientos legales.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
2	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones, Normas de la Compañía y Disposiones emanada del Directorio. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
3	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
4	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
5	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. - G.G.E.R.

6	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
7	**Responsabilidad Financiera** **1.** Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. **2.** Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia. **3.** Buscar los medios más económico y conveniente que satisfaga y justifiquen la inversión de los fondos asignados a su área.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Administrar el parque automotor de la Compañía, conjuntamente con la División del Parque Automotor, evaluar las necesidades de transporte en toda la Compañía y presentar las recomendaciones y/o ajustes necesarios para la correcta previsión, asignación y utilización del parque automotor.	**E**
2.	Gestionar conjuntamente con la Sección Taller la elaboración del plan de mantenimiento de vehículos, asegurar la prestación de los servicios definidos en dicho plan, en forma directa o tercerizada.	**E**
3.	Controlar conjuntamente con la División Abastecimiento la provisión y uso de combustible para los vehículos, motogeneradores y equipos menores de la Compañía.	**E**
4.	Procesar información estadística para la administración de las necesidades de los sectores a partir de la aplicación de criterios de racionalización y eficiencia en la utilización de los recursos.	**E**
5.	Realizar estudios y proponer a la Gerencia de Servicios Generales, la asignación y reasignación de vehículos de la Compañía en función a los objetivos vigentes de cada Gerencia, aprobados dentro del Plan Estratégico Empresarial.	**P**
6.	Controlar aleatoriamente in situ el uso y cuidado de los vehículos, solicitando sanciones por el mal uso y/o cuidado de los mismos.	**P**
7.	Desarrollar y proponer el mejoramiento continuo de los métodos y procedimientos de trabajo del sector.	**P**
8.	Gestionar y coordinar con las dependencias del sector, la adquisición de bienes, suministros y contratación de servicios inherentes al cumplimiento de los objetivos del Departamento.	**P**
9.	Coordinar con el Subdeposito Nº 6 , el stock mínimo de bienes e insumos del sector que debería ser mantenida, de forma tal que permita alcanzar un equilibrio entre necesidad y la existencia de los mismos.	**P**
10.	Autorizar en coordinación con la Sección Taller, la remisión de vehículos a talleres externos para elaboración de presupuestos previos para su estudio sobre reparaciones necesarias para cada vehículo.	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

11.	Autorizar en coordinación con la Sección Taller , la realización de trabajos en talleres externos, previo análisis de los presupuestos remitidos.	**E**
12.	Procesar las solicitudes de pagos por reparaciones realizadas en talleres externos, previa verificación de las documentaciones.	**E**
13.	Coadyuvar al cumplimiento de los contratos relacionados al sector.	**E**
14.	Elaborar los informes referentes a solicitudes de pagos correspondientes a adquisiciones de bienes y/o servicios del sector.	**E**
15.	Elaborar conjuntamente con las Dependencias pertinentes, las especificaciones técnicas para la adquisición de vehículos, combustibles, lubricantes, repuestos y accesorios y otros elementos o servicios relacionados al sector.	**A**
16.	Mantener actualizada la base de datos y registros correspondiente a cada vehículo de la Compañía, en lo concerniente a mantenimientos, reparaciones, siniestros, documentaciones, tributos, responsables, conductores, ubicación y lugar de resguardo nocturno y/o diurno.	**E**

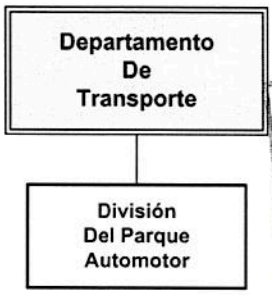
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

DIVISION DEL PARQUE AUTOMOTOR
Mba'yrumyieta Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE** **Mba'yrumyiregua Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Velar por el uso racional de la flota de vehículos de la compañía, y garantizar el funcionamiento del parque automotor, manteniendo actualizada el registro de vehículos, control del Servicio GPS, taller externo, documentaciones y requerimientos legales" para asegurar la productividad operativa.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES	**Frecuencia**
1.	Elaborar base de datos de las informaciones generales y específicas para la planificación del sector.	**P**
2.	Administrar las documentaciones relativas a la regularización para la obtención ante el RUA (Registro Único del Automotor) de la chapa de los vehículos en caso de nueva adquisición de vehículo, así como en los casos de extravió de los mismos.	**P**
3.	Procesar información estadística para la administración de las necesidades de los sectores a partir de la aplicación de criterios de racionalización y eficiencia en la utilización de los recursos.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

4.	Coadyuvar en la verificación del cumplimiento de los contratos administrados relacionados al sector, verificar las documentaciones para las recepciones provisorias y/o definitivas de los mismos.	**E**
5.	Procesar y elaborar informes sobre las solicitudes de pagos correspondientes a bienes y/o servicios de los contratos administrados relacionados al sector.	**E**
6.	Elaborar y Mantener actualizada (local y/o SAF) el inventario del vehículo con datos generales y específicos y registros correspondientes a, marca, modelo, año, documentaciones, responsables, conductores, base de operación, ubicación, tipo de trabajo, tributos, y lugar de resguardo nocturno y/o diurno.	**E**
7.	Mantener inventarios permanentes de los vehículos en funcionamiento y en talleres interno o externo.	**P**
8.	Elaborar conjuntamente con las dependencias pertinentes, las especificaciones técnicas para la adquisición de vehículos, y otros elementos o servicios relacionados.	**P**
9.	Verificar que todos los vehículos de la Compañía estén inscriptos en la Dirección General del Registro Único del Automotor y en DINATRAN.	**P**
10.	Gestionar en tiempo y forma el cumplimiento de las normas legales vigentes, pagos de patente vehicular, habilitaciones, logotipo, R.A.S.P., de cada vehículo de la Compañía.	**A**
11.	Controlar el cumplimiento del Manual de uso de vehículos, su cuidado y manejo, realizando verificaciones aleatorias in situ y solicitar sanciones por mal uso y/o cuidado de los vehículos de la Compañía.	**E**
12.	Gestionar la provisión de formularios de órdenes de trabajo (830) para las dependencias de la Compañía.	**E**
13.	Controlar, Verificar y Gestionar el sistema de Rastreo Satelital (GPS) para la buena gestión y funcionamiento del Parque de Automotor de la Compañía, conjuntamente con la Empresa Tercerizada, o cualquier otro sistema adquirido por la Compañía.	**P**
14.	Mantener actualizado y en archivo los documentos de responsabilidad de todos los vehículos de la Compañía donde conste el Jefe y los choferes responsable del vehículo.	**P**
15.	Controlar que el conductor responsable del vehículo sea quien realice las cargas de combustible.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISIÓN ABASTECIMIENTO
Tekotevẽmby Moĝuahẽha Renda

Departamento De Transporte

División Abastecimiento

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE** **Mba'yrumyiregua Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a dicha dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Gestionar la adquisición y provisión de bienes y servicios necesarios para el buen desempeño productivo de la flota automotor de la Compañía, velando y asegurando en todo momento la buena y efectiva utilización de los recursos existentes en este Sub-Deposito N° 06.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES	**Frecuencia**
1	Controlar el flujo de insumos, repuestos y herramientas de uso de la Sección Taller.	**D**
2	Disponer y reportar datos estadísticos del movimiento de materiales para prever su adquisición.	**P**
3	Elaborar informe mensual para la División Contabilidad General, sobre altas y bajas de materiales existentes en el Sub Deposito Nº 6 y mantener actualizado el sistema informático del sector (Local y/o SAF).	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - G.G.E.R.

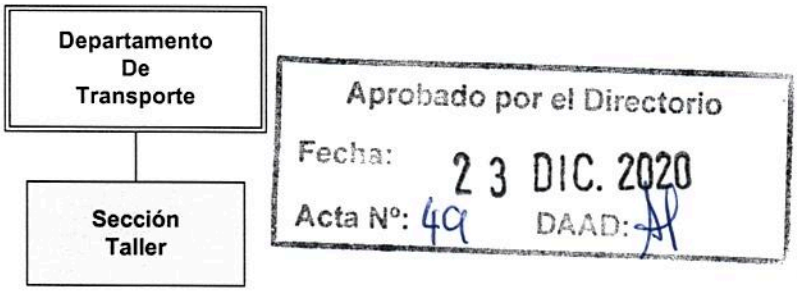
4	Coordinar con la jefatura de la Sección Taller el suministro de materiales, herramientas e insumos disponibles en el Subdeposito.	**D**
5	Registrar y controlar los gastos (local y/o SAF) realizados por cada vehículo, de acuerdo a trabajos realizados en el Taller interno o externo de la Compañía, así como los realizados por Fondo Fijo por los responsables de los vehículos.	**P**
6	Sugerir procedimientos para la mejora continua de las tareas del área de su competencia.	**E**
7	Controlar y garantizar un stock mínimo de bienes e insumos, que permita alcanzar un equilibrio entre necesidad y la existencia del sector.	**P**
8	Procesar y elaborar conjuntamente con el Dpto. de Transporte los informes sobre las solicitudes de pagos correspondientes a bienes y/o servicios de los contratos administrados relacionados al sector.	**P**
9	Solicitar en tiempo y forma la adquisición de combustibles, lubricantes, filtros, repuestos, cubiertas y accesorios necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la Compañía.	**A**
10	Mantener actualizado el sistema informático del sector (Local y/o SAF)	**E**
11	Elaborar base de datos de las informaciones generales y específicas para la planificación del sector	**P**
12	Administrar las documentaciones relativas a los materiales, repuestos, accesorios neumáticos, baterías, lubricantes, etc., para su posterior registro en los formularios habilitados para el efecto.	**P**
13	Disponer y reportar datos estadísticos del movimiento de materiales para prever su adquisición.	**P**
14	Elaborar informes de utilización y controlar el uso de combustibles por parte del parque automotor, motogeneradores y otros en la Compañía. Solicitar las sanciones de acuerdo al Manual de uso de vehículos por mal uso o dolo comprobado en el uso de combustible por los responsables de los vehículos.	**M**
15	Establecer mecanismos de control estadístico para el uso de los vehículos de la Compañía, en coordinación con las áreas involucradas.	**P**
16	Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área	**A**
17	Elaborar Informes mensuales del movimiento de materiales.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

SECCION TALLER
Mba'Yrumýi Myatyrõrã Renda



Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Mba'yrumyiregua Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a dicha dependencia.	Nivel Jerárquico: Sección

OBJETIVOS
Realizar trabajos técnicos mecánicos preventivos y/o correctivos a los vehículos de la Compañía, asegurando su productividad operativa.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar trabajos técnicos mecánicos preventivos y/o correctivos de los vehículos de la compañía, buscando optimizar la vida útil y productividad de los mismos.	P
2	Realizar y presentar planes semanales, mensuales y anuales de trabajo, a los efectos de administrar los recursos disponibles con niveles de eficacia, eficiencia y efectividad, incluidos los realizados en los Distritos.	E
3	Realizar diagnósticos, controlar y verificar todos los trabajos, y en base a esto, solicitar la provisión de repuestos, materiales y accesorios necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Gerencia de GGER

4	Verificar conjuntamente con el Departamento, los presupuestos de los talleres externos para la reparación de los vehículos de la empresa a efectos de su aprobación o rechazo.	**E**
5	Fiscalizar conjuntamente con el Departamento los trabajos de reparación y/o mantenimiento realizado en talleres externos, para su recepción provisoria y/o definitiva.	**P**
6	Gestionar la elaboración de Órdenes de Trabajo, formularios de Pedidos y otros para posteriormente registrar todo los trabajos realizados, repuestos o insumos utilizados para cada vehículo.	**D**
7	Supervisar las tareas desarrolladas por el personal a su cargo.	**D**
8	Verificar y registrar en el formulario pertinente, la entrada y salida de vehículos en el taller, de acuerdo a lo establecido en el Manual de uso de vehículos y sus procedimientos.	**P**
9	Gestionar los servicios de Auxilio de los vehículos de la Compañía de acuerdo a los recursos disponibles.	**P**
10	Sugerir procedimientos para la mejora continua de las tareas del área de su competencia.	**E**
11	Tomar las medidas preventivas y correctivas para el cuidado de las herramientas mayores y menores del Taller.	**E**
12	Realizar Informes y reportes del movimiento de los trabajos realizados, materiales e insumos utilizado.	**M**
13	Informar sobre fallas mecánicas producidas por mal manejo o uso de los vehículos por parte de los choferes, a fin de que se tomen las medidas administrativas que deslinde responsabilidad.	**P**
14	Verificar la situación operativa de los vehículos a fin de evaluar su permanencia activa dentro del parque automotor o su remate en Subasta Pública.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO GESTION DE INFRAESTRUCTURA
Mba'eporurã Guerekopy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES TEMBIAPOITA MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Mantenimiento y Fiscalización de Obras. 2. División Contratos de Infraestructura. 3. Sección Gestión y Desarrollo de Inmuebles.

OBJETIVOS

Elaborar, coordinar, ejecutar y supervisar el plan de mantenimiento de edificios propios y alquilados, sean estas en forma directa o tercerizada, fiscalizar los servicios prestados por terceros y mantener actualizado el registro de diagnósticos, mantenimientos y reparaciones de los locales de la Compañía.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral. GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** **1.** Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. **2.** Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** **1.** Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. **2.** Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. **3.** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. **4.** Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Establecer planes de acción con la Gerencia de Servicios Generales para el óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos.	P
2.	Planificar y detectar las actividades y/o frente de obras inherentes a los mantenimientos correctivos y/o preventivos que serán encarados por las Divisiones y de acuerdo a previsiones para cada ejercicio.	E
3.	Análisis y estudios de los contratos a ser firmados por empresas contratistas en la ejecución de los trabajos relacionados a mantenimiento, refacciones, reparaciones, ampliaciones de los Edificios existentes que forman parte del patrimonio de la compañía o alquilados	E
4.	Estimar y solicitar la provisión de los recursos necesarios para el desarrollo de actividades.	A
5.	Orientar y coordinar las actividades relacionadas con las obras a ser realizadas, de modo a que se cumplan con los plazos establecidos así como la calidad y efectividad de los mismos.	P
6.	Establecer sistemas de control, desarrollar, modificar, y actualizar procedimientos de las principales actividades desarrolladas en el	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	Departamento.	
7.	Llevar estadísticas actualizadas de las distintas operaciones, y gastos desarrollados e inherentes a las actividades que desempeñan.	**M**
8.	Realizar trabajos de mantenimiento, refacciones, reparaciones, ampliaciones de los Edificios existentes que forman parte del patrimonio de la Compañía o alquilados, con el personal a su cargo.	**E**
9.	Controlar el avance de las obras, de cada frente comparando lo ejecutado con lo planificado.	**P**
10.	Impartir las instrucciones sobre las medidas a ser tomadas para corregir los eventuales desvíos que puedan presentarse tanto en la ejecución de los trabajos, así como el uso y consumo de los materiales, en el marco de desarrollo de los trabajos. Si las decisiones tendrán implicancia mayores consultar con el Gerente de Servicios Generales antes de tomar cualquier decisión	**E**
11.	Coordinar visitas de inspección a los distintos edificios de la compañía para realizar relevamientos de necesidades y elaborar proyectos de prevención de incendio.	**P**
12.	Realizar visitas de inspección a los distintos edificios de la Compañía para realizar levantamientos de necesidades que generan las actividades propias del Departamento.	**P**
13.	Estudiar y sugerir las alternativas de solución para los inconvenientes detectados para el desarrollo de las actividades o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**P**
14.	Evaluar técnica y económicamente las ofertas de mantenimiento de obras civiles recibidas por la Compañía y emitir su recomendación.	**E**
15.	Velar por el cumplimiento efectivo y control de las cláusulas contractuales en el que se desempeña como Fiscal, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Laframencia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION MANTENIMIENTO Y FISCALIZAC. DE OBRAS
Mba'eapopy Jererekokatui ha Ñeñangarekorã Renda

Departamento Gestión de Infraestructura

División Mantenimiento y Fiscaliz. de Obras

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	DEPARTAMENTO GESTION DE INFRAESTRUCTURA Mba'eporurã Guerekopy Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Jerárquico: División

OBJETIVOS

Planificar, organizar, coordinar y controlar la elaboración de proyectos de mantenimiento de obras civiles de los edificios propios y/o alquilados de la Compañía, ejecutar plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los diferentes edificios y locales de la Compañía, dando cumplimiento a las Órdenes de Servicios emitidas por el Departamento Gestión de Infraestructura.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener actualizados los planos de edificios y predios de la Compañía.	P
2.	Relevamiento de las necesidades de mantenimientos de obras civiles.	P
3.	Desarrollar proyectos de mantenimiento, readecuación de edificios, así como de prevención de incendios, interna o externa.	p
4.	Emitir Orden de Servicio en coordinación con el Departamento.	P
5.	Fiscalizar las obras de mantenimiento, ampliaciones y equipamientos de edificios y predios de la compañía.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

6.	Participar y emitir informe final de las obras contratadas por medio de actas certificados, etc.	**E**
7.	Determinar el tiempo, personal, equipos y demás recursos necesarios para el desarrollo de cada actividad.	**E**
8.	Controlar la utilización adecuada de los equipos al servicio de la compañía.	**P**
9.	Realizar las Actividades de acuerdo a órdenes de servicios emitidas por el Departamento.	**E**
10.	Realizar la verificación de los materiales y equipos utilizados en las obras y emitir su recomendación.	**E**
11.	Controlar el cumplimiento del cronograma de obras y provisiones y emitir informe pormenorizado de los trabajos realizados y costos incurridos.	**E**
12.	Participar y emitir informe final de las obras contratadas por medio de actas certificados, etc.	**E**
13.	Determinar el tiempo, personal, maquinaria, equipos y demás recursos necesarios para el desarrollo de cada frente de obras.	**E**
14.	Controlar la utilización adecuada de las máquinas y equipos al servicio de la compañía, así como el cumplimiento de los mantenimientos de los mismos.	**P**
15.	Elaborar constantemente con el responsable del depósito las necesidades de adquisición de insumos y equipos para mantenimiento de edificios.	**A**
16.	Elaborar constantemente cronogramas de actividades referentes al mantenimiento de los edificios, según los pedidos recepcionados o verificaciones realizadas.	**P**
17.	Realizar tareas de mantenimiento, refacciones, reparaciones, ampliaciones de edificios con el personal a su cargo, emitir informe pormenorizado de los trabajos realizados y los costos incurridos.	**E**
18.	Participar en reuniones de trabajo, comisiones, seminarios o capacitaciones que fuera convocado por la Superioridad.	**E**
19.	Mantener informado al jefe de Departamento del funcionamiento y desempeño de la División a su cargo.	**P**
20.	Velar por el cumplimiento efectivo y control de las clausulas contractuales en el que se desempeña como Fiscal, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. GGER

DIVISION CONTRATOS DE INFRAESTRUCTURA
Mba'eporurãregua Ñe'ẽme'ẽ Renda

Departamento Gestión de Infraestructura

División Contratos de Infraestructura

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DEPARTAMENTO GESTION DE INFRAESTRUCTURA** **Mba'eporurã Guerekopy Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Coordinar, administrar y fiscalizar todos los Contratos de Alquiler que actuare la Compañía, enmarcados en la Ley Nº 2051/2003, por la Resolución DNCP Nº 1494/2018.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	**Frecuencia**
1.	Verificación documental, técnico – normativa, previa a la suscripción del contrato, que el inmueble seleccionado, no posea gravámenes o restricciones que afecten el derecho de uso y goce temporal del mismos y la verificación de que el locador se encuentre en plena capacidad para celebrar contratos.	**P**
2.	Determinar la necesidad de alquiler en cuanto a la terminación reajuste y renovación de nuevos locales y recepción de pedidos para el área Capital e	**E**

C.P. Agustín Caramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

	Interior del País.	
3.	Fiscalización In Situ de las condiciones en que se encuentra el nuevo local a ser contratado.	**P**
4.	Elaborar listados de Contratos próximos a vencer, a fin de determinar su renovación o rescisión de la misma.	**E**
5.	Gestionar los costos relacionados al arrendamiento y la sumatoria de todos los pagos a ser efectuados durante el lapso que se pretende contratar tanto para el Área Capital e Interior del País.	**P**
6.	Elaborar y rubricar el Acta de Compromiso de Fidelidad con los ocupantes (funcionarios) de las viviendas alquiladas por la Compañía.	**E**
7.	Trabajar de forma coordinada y conjunta, con la Gerencia Operativa de Contrataciones para la elaboración de los Modelos de Contratos y el llamado a la Contratación de nuevos locales tanto para Capital e Interior del País.	**E**
8.	Trabajar de forma coordinada con la Gerencia Interior, en atención a resolver los distintos problemas que se suscitan en ocasiones con los propietarios de locales.	**P**
9.	Comunicar vencimiento e inicio de procesos de los Contratos de Locaciones de Bienes de inmueble que realizan los Organismos, Entidades y Municipalidades.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gerente General GGER

SECCION GESTION Y DESARROLLO DE INMUEBLES
Yvytee Ñembohape ha Moakãrapu'ãrã Renda

División Contratos de Infraestructura

Sección Gestión y Desarrollo de Inmuebles

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DIVISION CONTRATOS DE INFRAESTRUCTURA** **Mba'eporurãregua Ñe'ẽme'ẽ Renda**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: Sección**

OBJETIVOS
Gestionar, coordinar, ordenar y ejecutar todo tramite relacionado a los Bienes Inmuebles de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Mantener en custodia segura, copia de todos los títulos y documentos que acrediten o constituyan prueba del Derecho de Propiedad de COPACO S.A.	**P**
2.	Velar por la conservación de los bienes inmuebles de COPACO S.A., formar y mantener al día el inventario de dichos bienes.	**P**
3.	Atender y dar seguimiento de manera automatizada las solicitudes de alta, baja, transferencias, cambio de características del inmueble.	**P**
4.	Velar por el registro de las propiedades en las cuales COPACO S.A. tenga derecho de propiedad.	**P**
5.	Supervisar la fiel ejecución de los actos o contratos que se refieran a los bienes inmuebles de COPACO S.A.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – G.G.E.R.

6.	Gestionar el uso y arrendamiento de los bienes inmuebles de COPACO S.A., con el Estado, así como los Actos o Contratos de adquisición o enajenación de inmuebles por parte de COPACO S.A.	**E**
7.	Llevar un registro de las deudas que el inmueble puede poseer.	**P**
8.	Controlar el pago de todos los impuestos correspondientes y mantener un registro actualizado de los mismos.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE LOGISTICA
Tembiapo Ykeko Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES** **TEMBIAPOITA MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Seguridad Laboral. 2. Sección Archivo Central

OBJETIVOS
Gestionar y precautelar la integridad física de los empleados y los bienes materiales de la Compañía a Nivel Nacional, con base a la identificación y la prevención de riesgos, sean estos laborales, ambientales o hechos fortuitos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las acciones y tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Gestionar la seguridad integral y cuidado ambiental de la Compañía, proponiendo métodos y sistemas de ejecución y control tecnológico in situ.	P
2.	Gestionar el desarrollo, ejecución y control de programas de prevención de riesgos laborales, cuidado ambiental y otros.	P
3.	Desarrollar y proponer mejoras continuas en los procesos inherentes al sector.	M
4.	Llevar estadísticas actualizadas de las distintas actividades desarrolladas por el sector.	E
5.	Elevar informes a los pedidos de pago por adquisición de bienes y/o servicios del sector, efectuados por la Compañía.	E
6.	Administrar las adquisiciones y provisiones de bienes y servicios del sector, extintores de incendio, uniformes, zapatón de seguridad, casco, guante, escalera, etc.- servicios de seguridad y vigilancia, limpieza.	E
7.	Administrar, Recepcionar, guardar y custodiar los documentos recibidos de las diferentes áreas de la Compañía, tomando las precauciones necesarias para su seguridad.	M
8.	Realizar análisis, selección y descarte de documentos para su incineración o preservación en el Archivo de la Compañía, conforme las leyes vigentes.	P

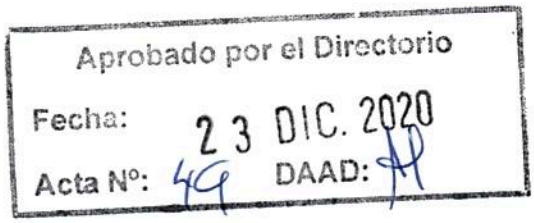
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION SEGURIDAD LABORAL
Mba'apohára Ñeñangarekorã Renda





Depende directamente del	DEPARTAMENTO DE LOGISTICA Tembiapo Ykeko Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Jerárquico: División

OBJETIVOS
Gestionar, elaborar, proponer, ejecutar y controlar procedimientos y programas de seguridad laboral de toda la Compañía. Supervisión y control de calidad de los servicios de limpieza tercerizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Gestionar, elaborar y proponer normas y procedimientos de seguridad laboral, ejecución, evaluación y control in situ.	A
2.	Elaborar, proponer y coordinar la ejecución de planes de contingencia que posibiliten garantizar la seguridad de las personas en sus respectivos puestos de trabajo, asimismo, procedimiento de control de calidad del servicio tercerizado de Seguridad y Vigilancia y Limpieza.	E
3.	Elevar informes y solicitar sanciones por incumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad laboral, de Seguridad y Vigilancia y Limpieza.	E

C.P. Agustín Arramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

4.	Gestionar la adquisición de Extintores de Incendio, coordinar la distribución y capacitación sobre el uso y manejo de los mismos por empleados y Guardias de Seguridad de las distintas dependencias de la Compañía.	**E**
5.	Entrega y verificación del uso de los elementos de seguridad proveídos en cumplimiento al reglamento interno de las condiciones de trabajo.	**P**
6.	Gestionar la adquisición de elementos de seguridad y coordinar las entregas a las distintas dependencias de la Compañía, conforme a los requerimientos, así como la capacitación para el uso adecuado de los mismos.	**E**
7.	Verificar la fecha de vencimiento de los Extintores de Incendio tanto en Capital e Interior del País, y en caso de vencimiento solicitar su provisión o recarga a fin de cumplir con las disposiciones legales vigentes y salvaguardar la integridad de los empleados e intereses de Recursos Humanos, Edilicios y de Equipos de la Compañía.	**E**
8.	Gestionar en tiempo y forma la adquisición de elementos de seguridad para el personal técnico, uniformes, zapatones de seguridad, cascos, guantes, escaleras y otros.	**A**
9.	Realizar jornadas de asesoramiento personalizado y colectivo en materia de prevención de riesgos, normativa a aplicar, plan de prevención y evaluación de riesgos.	**P**
10.	Distribuir en forma gratuita documentos divulgativos y de herramientas de apoyo en materia de seguridad.	**E**
11.	Mantener y verificar las alarmas en los edificios con que cuenta la Compañía, adiestrar al personal de seguridad para su utilización.	**S**
12.	Verificar y realizar la provisión y mantenimiento de detector Humo – Calor en los edificios de la Compañía De contar la Compañía con alarmas contra incendio, verificar y sugerir la provisión y mantenimiento de detector de humo – calor en los edificios de la Compañía.	**A**
13.	Controlar y coordinar con la Policía Nacional y/o Empresas privadas los servicios de Seguridad requeridos por la Compañía y colaborar con las mismas en investigaciones que involucra a la seguridad de la empresa.	**A**
14.	Informar a la superioridad de cualquier inconveniente o anormalidad que surja dentro del ámbito del sector.	**E**
15.	Recibir los reclamos de las distintas dependencias de la Compañía, en relación al Servicio de Limpieza y cuestiones ambientales, canalizando y proponiendo las	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	soluciones pertinentes.	
16.	Aplicar el Procedimiento de Control de Calidad del servicio de limpieza tercerizada, proponiendo mejora continua a los mismos.	**P**
17.	Analizar e informar sobre los pedidos de pagos solicitados por las empresas que ofrecen sus servicios a la Compañía.	**M**
18.	Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicios de limpieza y seguridad, que ofrecen las empresas contratadas.	**P**
19.	Realizar relevamientos de datos en las oficinas dependientes de la Compañía, para verificar la calidad de los insumos y la eficacia de los trabajos que realizan los empleados del servicio de limpieza.	**P**
20.	Asegurar que los servicios de limpieza sean prestados a la Compañía conforme a las normas de salubridad vigentes y a las disposiciones contractuales correspondientes.	**P**
21.	Realizar el control constante para garantizar el cumplimiento eficiente de los servicios de limpieza de todas las oficinas de la compañía, tanto en la capital como en el interior del país.	**P**
22.	Gestionar en tiempo y forma la contratación de servicios de Seguridad y Vigilancia y de Limpieza que serán de uso en la Compañía.	**A**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

SECCIÓN ARCHIVO CENTRAL
Mba'eñongatupy Renda

Departamento de Logística

Sección Archivo Centrall

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

Depende directamente del	DEPARTAMENTO DE LOGISTICA Tembiapo Ykeko Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	Nivel Jerárquico: Sección

OBJETIVOS
Administrar los documentos en base a leyes, normas, reglamentaciones y procedimientos vigentes.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	FRECUENCIA
1	Recepcionar, guardar y custodiar los documentos recibidos de las diferentes áreas de la Compañía, tomando las precauciones necesarias para su seguridad.	D
2	Clasificar y archivar las documentaciones en forma ordenada, para permitir su ubicación en forma ágil y oportuna.	P
3	Proveer las documentaciones que se le requiera en forma ágil y oportuna.	E
4	Realizar análisis, selección y descarte de documentos para su incineración o preservación en los archivos de la Compañía, conforme a las leyes vigentes.	P
5	Elaborar y proponer mejoras continuas del procedimiento y funcionamiento del sector.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Comercial GGER

DEPARTAMENTO DE PROVISIONES
Mba'eme'ẽmby Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES TEMBIAPOITA MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	Nivel Jerárquico: Departamento 1. División Almacenes y Suministros.

OBJETIVOS
Asegurar el abastecimiento de los materiales y suministros necesarios para el normal desempeño de las diferentes dependencias de la Compañía, relativo a adquisiciones consolidadas de útiles de oficina, papelería, materiales e insumos asignados conforme a su naturaleza, velando y asegurando en todo momento la eficacia, eficiencia y efectividad en la aplicación de los recursos, como asimismo la custodia y distribución de los bienes almacenados en los depósitos de la Compañía; impresión de formularios para uso interno.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las acciones y tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Coordinador GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	FRECUENCIA
1	Coadyuvar en el cumplimiento en tiempo y forma de las actividades inherentes a las responsabilidades de la Gerencia de Servicios Generales.	D
2	Elaborar estudios analíticos con proyecciones estadísticos del uso de los bienes y servicios consolidados adquiridos y administrados por el Departamento, debiendo realizarse de ser factible, de toda la Compañía.	P
3	Coordinar y gestionar con las áreas involucradas, las adquisiciones consolidadas de útiles de oficinas, papelería, materiales e insumos y otros bienes o servicios asignados, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad.	P
4	Coordinar y gestionar conjuntamente con las dependencias afectadas, el Stock mínimo de bienes, materiales e insumos que permita garantizar la continuidad de los suministros.	P
5	Elaborar y mantener actualizado base de datos, permitiendo procesar estadísticas del movimiento de los diferentes bienes administrados.	P
6	Determinar stock mínimo de bienes e insumos, en función al equilibrio entre la necesidad y la existencia de los mismos.	P
7	Solicitar en tiempo y forma la adquisición y consolidación de bienes y/o servicios asignados.	P
8	Administrar los bienes e insumos adquiridos por la Compañía para su custodia y distribución correspondiente.	P
9	Informar la recepción de los bienes adquiridos y las condiciones en las que se efectuó, a fin de atender las solicitudes de pago de los proveedores.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

10	Elaborar y actualizar diariamente una planilla de entrada y salida de artículos (materiales, papelería y útiles) así como de control de stock por cada bien almacenado.	**D**
11	Mantener actualizado el Sistema Administrativo Financiero del sector (SAF).	**D**
12	Informar al área competente sobre todos los movimientos de entrada y salida del stock de depósito, y coordinar con dicha dependencia los controles periódicos de stock físico contra stock contable.	**P**
13	Verificar la existencia física de materiales de acuerdo a lo registrado en la planilla de control de stock.	**P**
14	Coordinar la Impresión de los formularios de uso en la Compañía, en el área de Imprenta.	**E**
15	Recepcionar y custodiar los bienes y equipos en desuso remitidos por las diversas dependencias de la Compañía	**E**
16	Transferir por medio de documentaciones (remisiones) los formularios elaborados en talleres de imprenta a los depósitos, a fin de la tramitación contable correspondiente.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO, E: EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Laframendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

DIVISION ALMACENES Y SUMINISTROS
Mba'erekopy haTembiporurãnguéra Renda

Departamento de Provisiones

División Almacenes y Suministros

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DEPARTAMENTO DE PROVISIONES Mba'eme'ẽmby Renda**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Asegurar el abastecimiento de los materiales y suministros necesarios para el normal desempeño de las diferentes dependencias de la Compañía, relativo a adquisiciones consolidadas de útiles de oficina, papelería, materiales e insumos asignados conforme a su naturaleza, velando y asegurando en todo momento la eficacia, eficiencia y efectividad en la aplicación de los recursos, como asimismo la custodia y distribución de los bienes almacenados en los depósitos de la Compañía; impresión de formularios para uso interno.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	**Frecuencia**
1.	Coadyuvar en el cumplimiento en tiempo y forma de las actividades inherentes a las responsabilidades del Departamento.	**D**
2.	Elaborar y mantener actualizado base de datos, permitiendo procesar estadísticas del movimiento de los diferentes bienes administrados.	**P**
3.	Determinar stock mínimo de bienes e insumos, en función al equilibrio entre la necesidad y la existencia de los mismos.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4.	Solicitar en tiempo y forma la adquisición y consolidación de bienes y/o servicios asignados.	**P**
5.	Administrar los bienes e insumos adquiridos por la Compañía para su custodia y distribución correspondiente.	**P**
6.	Elaborar y actualizar diariamente una planilla de entrada y salida de artículos (materiales, papelería y útiles) así como de control de stock por cada bien almacenado.	**D**
7.	Mantener actualizado el Sistema Administrativo Financiero del sector (SAF).	**D**
8.	Informar al área competente sobre todos los movimientos de entrada y salida del stock de depósito, y coordinar con dicha dependencia los controles periódicos de stock físico contra stock contable.	**P**
9.	Verificar la existencia física de materiales de acuerdo a lo registrado en la planilla de control de stock.	**P**
10.	Coordinar la Impresión de los formularios de uso en la Compañía, en el área de Imprenta.	**E**
11.	Recepcionar y custodiar los bienes y equipos en desuso remitidos por las diversas dependencias de la Compañía	**E**
12.	Transferir por medio de documentaciones (remisiones) los formularios elaborados en talleres de imprenta a los depósitos, a fin de la tramitación contable correspondiente.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

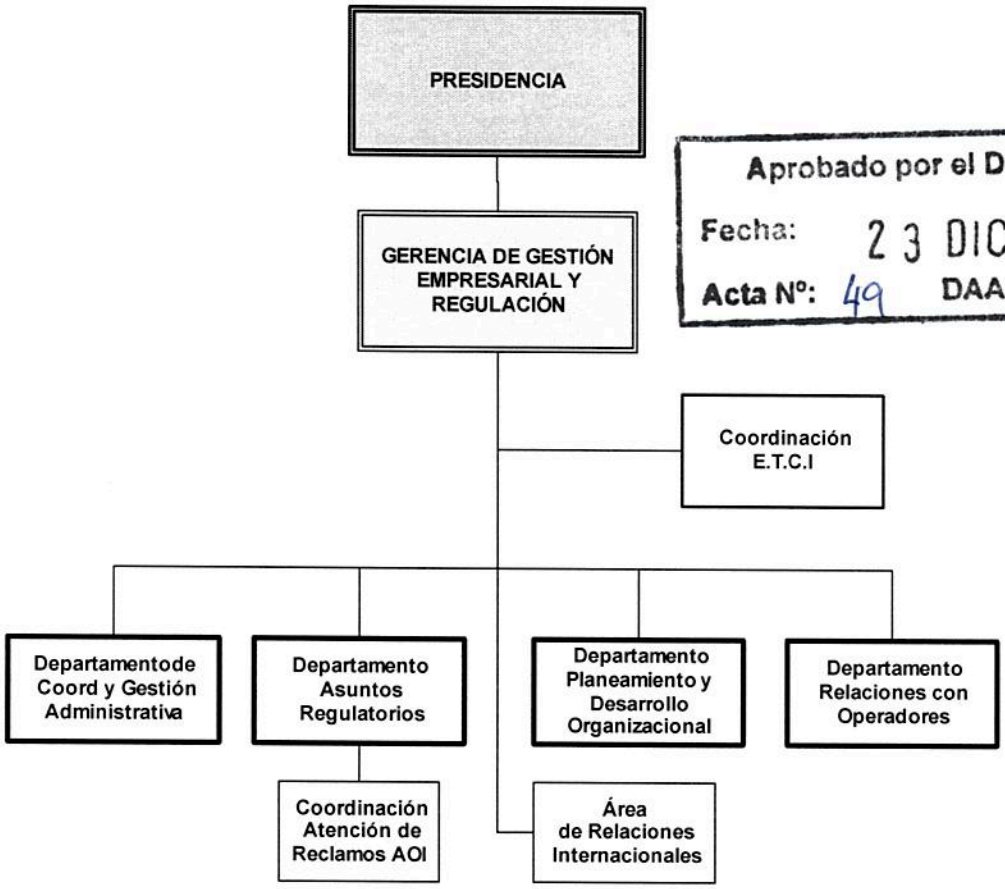
Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha

C.P. Agustín Caramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION
Temimoïmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO MBURUVICHARENDA Nivel Gerencia
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	1. Coordinación Equipo Técnico de Control Interno. 2. Departamento de Coordinación y Gestión Administrativa. 3. Departamento Asuntos Regulatorios. 4. Departamento de Planeamiento y Desarrollo Organizacional. 5. Departamento Relaciones con Operadores. 6. Área de Relaciones Internacionales

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Promover el desarrollo del liderazgo de la Compañía, caracterizado por una Gestión Empresarial Pro-Activa en la implementación de asesoramiento constante a todas las unidades, para garantizar practicas eficientes de gestión en las funciones asignadas a cada área.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Personal - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Comité de Control Interno (C.C.I) y Sistema de Control Interno (S.C.I)** El Gerente de Gestión Empresarial y Regulación, designado por el Presidente del Directorio a través de un acto administrativo, será el **Representante y Coordinador General del Comité de Control Interno (C.C.I) y del Sistema de Control Interno (S.C.I)** ante la Máxima Autoridad de la Compañía.
11	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

C.P. Adm. Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Dirigir y evaluar la aplicación de la Estructura Organizacional adecuada a las necesidades de la Compañía y gestionar la difusión en todos los niveles jerárquicos.	P
2.	Practicar y promover los principios Éticos y de Buen Gobierno.	P
3.	Dirigir las actividades del Equipo Técnico de Control Interno, para la elaboración del Plan Anual de Trabajo conforme a las directrices y políticas definidas por la CCI.	p
4.	Coordinar la ejecución y mantenimiento del SCI establecido en el Plan Anual de Trabajo.	p
5.	Presidir las reuniones de la CCI y del Equipo Técnico de Control Interno. ETCI	P
6.	Elaborar y remitir los informes exigidos por los organismos de control interno y externo para cumplir con las normativas adoptadas.	E
7.	Representar a la Compañía interna y externamente en los temas relacionados a la implementación del SCI.	p
8.	Someter a consideración de la CCI las decisiones del Equipo Técnico de Control Interno, relacionado a la implementación del SCI que requiera de su aprobación	E
9.	Hacer seguimiento de las actividades del Equipo Técnico de Control Interno y demás grupos de trabajo conformados para el desarrollo del SCI en la Compañía	P
10.	Realizar la carga de las evidencias documentales en el Portal de Evaluación de la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE) u otros medios que fueren exigidos por el organismo de control	E
11.	Tomar decisiones y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las Normativas Legales Vigentes que rigen el SCI.	E
12.	Coordinar el proceso de planificación con las Gerencia de la Compañía, para la elaboración de planes operativos anuales.	A
13.	Mantener actualizado los Planes Estratégicos de la Compañía, promoviendo la participación de todas las Gerencias en el proceso.	P
14.	Sugerir al Directorio la implementación de instrumentos de gestión y modelos de posibiliten la realización de mejores prácticas empresariales.	E
15.	Promover el desarrollo de la Gestión Organizacional a niveles de eficiencia óptima en función a Estándares del mercado.	E
16.	Acompañar y evaluar en forma permanente los aspectos regulatorios, especialmente aquellos aplicables a la operación y gestión de los servicios de telecomunicaciones.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
GGER

17.	Representar a la Compañía ante el Ente Regulador y empresas operadoras para todos aquellos asuntos relacionados al área de su competencia.	**E**
18.	Representar a la Compañía y en su caso a la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación, ante los Organismos Internacionales, el Ente Regulador CONATEL y las Empresas Nacionales de Telecomunicaciones, para todos aquellos asuntos relacionados al área de su competencia.	**E**
19.	Analizar, evaluar y determinar los indicadores de gestión de la Compañía	**P**
20.	Proponer la ejecución de Estrategias de Negocios en base a los Planes y Proyectos determinados por la Directiva.	**E**
21.	Impulsar la elaboración del Plan Estratégico Empresarial y coordinar su implementación, orientando a las unidades de la Compañía sobre los pasos a ser desarrollados	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Arnaldo Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

COORDINACION EQUIPO TECNICO DE CONTROL INTERNO
TEMIMOÎMBY REMBIAPO JESAREKORÃTEE MBOJOAJUHA

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

Coordinación Equipo Técnico de Control Interno

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION** **TEMIMOÎMBY ÑEMONGU'E HA TEMBIAPOECHA MBOHAPEHA**
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Coordinar las Estrategias y Acciones que darán cumplimiento a las directrices emanadas de la Comisión de Control Interno en el proceso de Documentación, Socialización, Aprendizaje, Aplicación y Evaluación permanente del Sistema de Control Interno basado en las Normativas adoptadas por la Compañía. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Practicar y promover los principios Éticos y de Buen Gobierno.	P
2.	Coordinar las actividades aprobadas en el Plan de Trabajo Anual del Equipo Técnico de Control Interno.	P
3.	Presidir conjuntamente con el Gerente Responsable las reuniones del Equipo Técnico de Control Interno.	P
4.	Documentar a través de actas las decisiones tomadas en las reuniones periódicas del Equipo Técnico de Control Interno.	P
5.	Interactuar con los representantes de las distintas dependencias de la Compañía para asesorar sobre temas relacionados al proceso de implementación, mantenimiento y actualización del SCI.	P
6.	Mantener un archivo de las evidencias documentales del proceso de implementación del SCI.	P
7.	Solicitar los recursos requeridos para el desarrollo y cumplimiento de las actividades del Equipo Técnico de Control Interno establecidas en el Plan de Trabajo Anual del SCI.	E
8.	Representar a la Compañía interna y externamente en los temas relacionados a la implementación del SCI en casos necesarios.	E
9.	Tendrá la potestad de tomar las decisiones pertinentes para resolver la situaciones no previstas y de urgencia resultantes de la ejecución del Plan de Trabajo Anual, las que deberán ser aprobadas por el Gerente Responsable del SCI.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

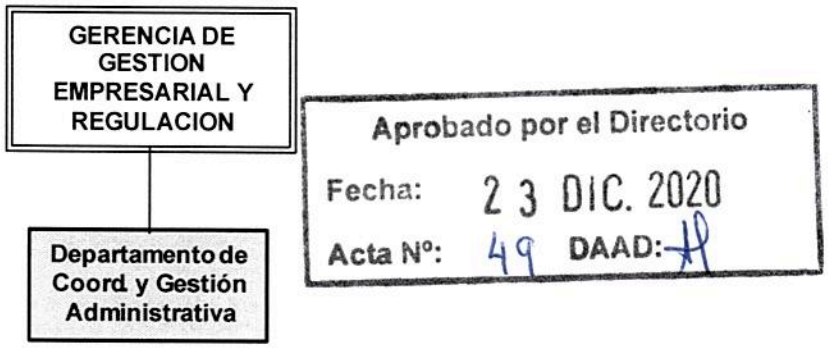
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE COORD. Y GESTION ADMINIST.
Mbojoajuha ha Tembiapokuatia Ñemohenda Mbohapeha



Depende directamente de:	GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Caramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
ORG - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	**P**
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	**P**
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	**E**
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	**P**
5.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	**P**
6.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	**P**
7.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	**E**
8.	Coordinar con los Departamentos del área las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**E**
9.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	**P**
10.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

11.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
12.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
13.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
14.	Coordinar las actividades, seguimiento y control de la gestión; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
15.	Gestionar y coordinar ante la diferentes Gerencias y Unidades de la Compañía, para la obtención de los datos e informes que guardan relación con el Contrato de Gestión por Resultados, firmado por COPACO S.A. y la Dirección General de Empresas Públicas. (D.G.E.P.).	**P**
16.	Compilar y elaborar los Indicadores de Gestión para la presentación al Coordinador de la Comisión de Trabajo creada para el mismo.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO ASUNTOS REGULATORIOS
Tembiapopy Ñemohenda Mbohapeha



Depende directamente de:	**GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS
Ejercer el control del cumplimiento de las normas regulatorias de la explotación de los servicios de Telecomunicaciones

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

C.P. Ag. Juan Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Asesorar en la aplicación e interpretación de las disposiciones regulatorias.	P
2.	Representar a la compañía ante el órgano regulador, organismos gubernamentales, cámaras del sector y operadores del servicio de telecomunicaciones.	E
3.	Representar a la compañía en los eventos internacionales en materia de regulación.	E
4.	Coadyuvar con las dependencias pertinentes de la Compañía, para sugerir las mejores alternativas de negociación con las empresas operadoras y prestadoras en cuanto a las alternativas operativas, enmarcadas dentro de los reglamentos y otras normativas regulatorias de servicios.	E
5.	Desarrollar y proponer las posiciones oficiales de negociación de la Compañía sobre los distintos temas regulatorios ante CONATEL y los demás operadores.	E
6.	Mantenerse informado sobre las modificaciones reglamentarias de servicios de telecomunicaciones y las que ocurriesen en el ámbito de la normativa regulatoria.	P
7.	Evaluar y hacer seguimiento de la aplicación de normas regulatorias.	P
8.	Establecer en conjunto con las unidades de negocios y de acuerdo a la estrategia comercial de la Compañía, los temas que conforman la agenda regulatoria.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 18

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
[illegible]nal - GGER

9.	Evaluar las potenciales repercusiones económicas de los distintos temas regulatorios y determinar el curso de acción conveniente a los intereses de la compañía.	**P**
10.	Evaluar las condiciones regulatorias relacionadas con oportunidades de nuevos negocios, propuestas por las dependencias pertinentes.	**P**
11.	Evacuar las consultas regulatorias formuladas por las distintas unidades de negocios con respecto al lanzamiento de nuevos productos, ofertas y promociones comerciales.	**E**
12.	Verificar la ejecución y cumplimiento del Contrato de Concesión por parte de las unidades responsables del mismo, en todos sus aspectos.	**P**
13.	Proveer información legal en aspectos regulatorios.	**E**
14.	Impulsar el cumplimiento de los deberes establecidos en la ley de telecomunicaciones y reglamentos.	**P**
15.	Investigar la evolución de los ambientes regulatorios en otros países.	**P**
16.	Investigar el comportamiento de la competencia, desde el punto de vista regulatorio, y determinar su impacto dentro de la compañía	**P**
17.	Desarrollar la estrategia de la compañía ante eventos internacionales de telecomunicaciones.	**E**
18.	Impulsar la realización de proyectos promovidos por organismos internacionales.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

C.P. A[illegible] Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

COORDINACION ATENCION DE REC. ANTE OTRAS INSTITUCIONES
JERUREPY ÑEÑANGAREKORÃ AMBUE TEMIMOÏMBY ROVAKE MBOJOAJUHA

DEPARTAMENTO ASUNTOS REGULATORIOS

Coordinación Atención de Reclamos AOI

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**DEPARTAMENTO ASUNTOS REGULATORIOS Tembiapopy Ñemohenda Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Gestionar la atención oportuna a los reclamos presentados por los clientes ante otras instituciones tales como: Conatel, Sedeco y Municipalidades.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Recibir las Notificaciones de reclamos y/o denuncias presentadas por los usuarios ante la Conatel, Sedeco, Municipalidades, ect. y ponerlas a conocimiento del Departamento Asuntos Regulatorios.	D
2.	Recibir las informaciones vía correo Electrónico o cualquier otra forma lo menos burocráticamente posible, del área comercial, técnica, facturación y otras, conforme resulte de los términos del reclamo y/o de la denuncia presentada.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
General - GGER

3.	Llevar registro de los reclamos y las denuncias presentadas, con actualización constante de su estado procesal	**D**
4.	Controlar el cumplimiento de los plazos procesales, conforme a la legislación vigente que rige la materia y demás resoluciones administrativas de los órganos de aplicación	**D**
5.	Preparar las notas, informes y/o escritos que deban ser presentados, tomando como base los informes elaborados por las áreas que correspondan.	**D**
6.	Poner a consideración de la Jefatura del Departamento Asuntos Regulatorios las notas, informes y/o escritos a ser presentados.	**D**
7.	Cualquier otra función necesaria para el cumplimiento de lo dispuesto por el Directorio.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO PLANEAMIENTO Y DESARROLLO ORG.
Aponde'a ha Temimoĩmby Mboguata Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Departamento

OBJETIVOS

Orientar la implementación del cambio planeado en la construcción de una Cultura Organizacional y el aprendizaje continuo, considerar los valores establecidos para mejorar la eficacia organizacional, el bienestar de los empleados y la satisfacción de los clientes.

C.P. Adrián Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Gerencia de Gestión Empresarial - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 2. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.

C.P. Agustín La Fuente V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Promover la introducción de ideas estratégicas y nuevas filosofías de Gestión, acompañando el desarrollo tecnológico a nivel mundial, sugiriendo para ello metas de gestión en la Compañía	P
2.	Elaborar los Manuales de Funciones y de Procedimientos, Normas, Reglamentos Internos y Formularios Específicos, de modo que la Compañía se componga de Unidades con funciones y responsabilidades claras y por tanto con objetivos cuantitativos y en casos de necesidad proponer las modificaciones de los mismos	E
3.	Ejercer, dentro de la Compañía, un seguimiento de la implementación de los distintos Manuales Operativos, asegurando que los modelos de gestión en ellos contenidos, sean puestos en práctica, logrando así una estructura orgánicas practica y eficiente	P
4.	Establecer, analizar y evaluar los Indicadores de Gestión de la Compañía, comparándolos con las metas establecidas y con los estándares a nivel mundial, a fin de proponer o realizar los ajustes necesarios para alcanzar una excelencia en la gestión de redes y servicios	M
5.	Representar a la Compañía y en su caso a la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación, ante los Organismos Internacionales, el Ente Regulador CONATEL y las Empresas Nacionales de Telecomunicaciones, para todos aquellos asuntos relacionados al área de su competencia.	E
6.	Asesorar a las unidades de la Compañía en el cumplimiento de sus funciones o aplicación de procedimientos que contribuyan al mejoramiento de sus gestiones	E
7.	Realizar estudios para medir la factibilidad de la implantación de proyectos organizacionales, determinando su viabilidad, en concordancia con los objetivos empresariales	E
8.	Colaborar con el diseño de la estructura organizacional de la Compañía, de manera a que se componga de Unidades funcionales	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

9.	Realizar estudios de factibilidad para la ejecución o implementación de proyectos organizacionales, atendiendo que se cumplan los objetivos empresariales y determinando su viabilidad.	**E**
10.	Participar en la elaboración de los planes estratégicos de la Compañía, coordinando y delineando los pasos a seguir por las unidades de la empresa.	**P**
11.	Involucrar a la organización en un proceso de cambio planeado encargando la evaluación de diagnósticos sistemáticos, y la movilización de recursos para llevar a cabo los propósitos y objetivos estratégicos.	**P**
12.	Fomentar la realización de estrategias corporativas en virtud a la obtención de planes que orienten la realización de los negocios de la Compañía	**E**
13.	Investigar sobre las prácticas y tendencias actuales administrativas a fin de mantener a la Compañía a la vanguardia en materia de desarrollo organizacional.	**P**
14.	Mantener un nivel de actualización de conocimientos en la rama, participando de eventos, encuentros, seminarios, cursos y otros y recomendando la participación del personal del área.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO RELACIONES CON OPERADORES
Mba'apohára Jokupytyrã Mbohapeha

GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

Departamento Relaciones con Operadores

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Departamento

OBJETIVOS

Mantener un nivel adecuado de relacionamiento con otros operadores de telecomunicaciones, observar y defender los intereses de la Compañía en las distintas fases del proceso administrativo.

C.P. Alicia Ibarramendia V.
Encargada de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Analizar y estudiar cualquier aspecto relacionado con las operaciones, negocios, contratos, acuerdos y otros que se mantengan con los operadores de servicios de telecomunicaciones, de manera a recomendar las alternativas más convenientes para la Compañía y aquellas que no alteren o afecten los intereses, negocios u operaciones con sus clientes.	**P**
2.	Revisar las estadísticas de conciliaciones de tráfico con los operadores de telecomunicaciones y los niveles de tarifación regulados, a fin de certificar los valores antes de la firma de las conciliaciones o acuerdos con los mismos.	**M**
3.	Recomendar la realización de mejores soluciones en las controversias que se mantengan con los operadores de servicios de telecomunicaciones.	**E**
4.	Participar en las negociaciones con otros operadores cuando existan inconvenientes o controversias a nivel de contratos de interconexión o acuerdos de otras índoles.	**E**
5.	Gestionar todo lo relacionado a la empresa en su relacionamiento con los operadores, ya sea en materia administrativa, técnica, operativa.	**P**
6.	Canalizar los pedidos o la consecución de acuerdos para una mejor gestión de los negocios en conjunto que se puedan lograr con otros operadores y aquellos afectados por las normas regulatorias.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AR

C.P. A[illegible]
Encargada de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA DE RELACIONES INTERNACIONALES
TETÃNGUÉRA JOKUPYTYRÃ RENDA



Depende directamente de:	**GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION** **Temimoĩmby Ñemboguata ha Ñemohendaporãjey Moakãha** **Nivel Area**

OBJETIVOS

Mantener un fluido relacionamiento con los Organismos Internacionales, del que es miembro la Compañía y coordinar las acciones que se requieran como consecuencia de tal vínculo.
Asimismo, establecer relaciones con otras corporaciones, a los efectos de contribuir con la capacitación, especialización de los profesionales que prestan servicio en la Compañía, así como la gestión e intercambio de información.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recepción y administración de las informaciones remitidas por los organismos internacionales.	D
2	Coordinar las actividades y gestiones requeridas por Organismos Internacionales con las distintas dependencias de la Compañía.	P
3	Informar del Cronograma de Actividades Anual y/o modificaciones, de cada Organismo Internacional y Comisiones con las áreas correspondientes.	E
4	Registrar para las comunicaciones oficiales a las Autoridades, Representantes y Comisiones de Trabajo integradas por Profesionales de la Compañía, en cada organismo internacional y actualizarlas en los casos requeridos.	P
5	Elaborar y/o gestionar informes requeridos por Comisiones de Trabajo de los Organismos Internacionales.	P
6	Impulsar la realización de eventos y/o proyectos promovidos por organismos internacionales.	E
7	Atender a expertos y/o representantes de organismos internacionales que visitan a la Compañía.	E
8	Informar de los Eventos Internacionales en la que debe participar la Compañía, coordinar y gestionar la participación de representante/s nominado/s por el Directorio.	P
9	Gestionar los Pagos y controlar que se encuentren al día las cuotas Contributivas Anuales de COPACO S.A ante CITEL, AHCIET y UIT	P
10	Relacionamiento con la STP, JICA, CITEL, UIT, AHCIET y otros, para aprovechar las becas ofrecidas y contribuir en la capacitación, actualización, especialización y cursos de postgrado de los profesionales de la Compañía	P
11	Gestionar la participación de los empleados en los cursos, seminarios, becas y mantener informado sobre los participantes a la Gerencia de Talento para actualizar el legajo del personal capacitado.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

COPACO S.A.

MANUAL DE FUNCIONES

DE LA

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION

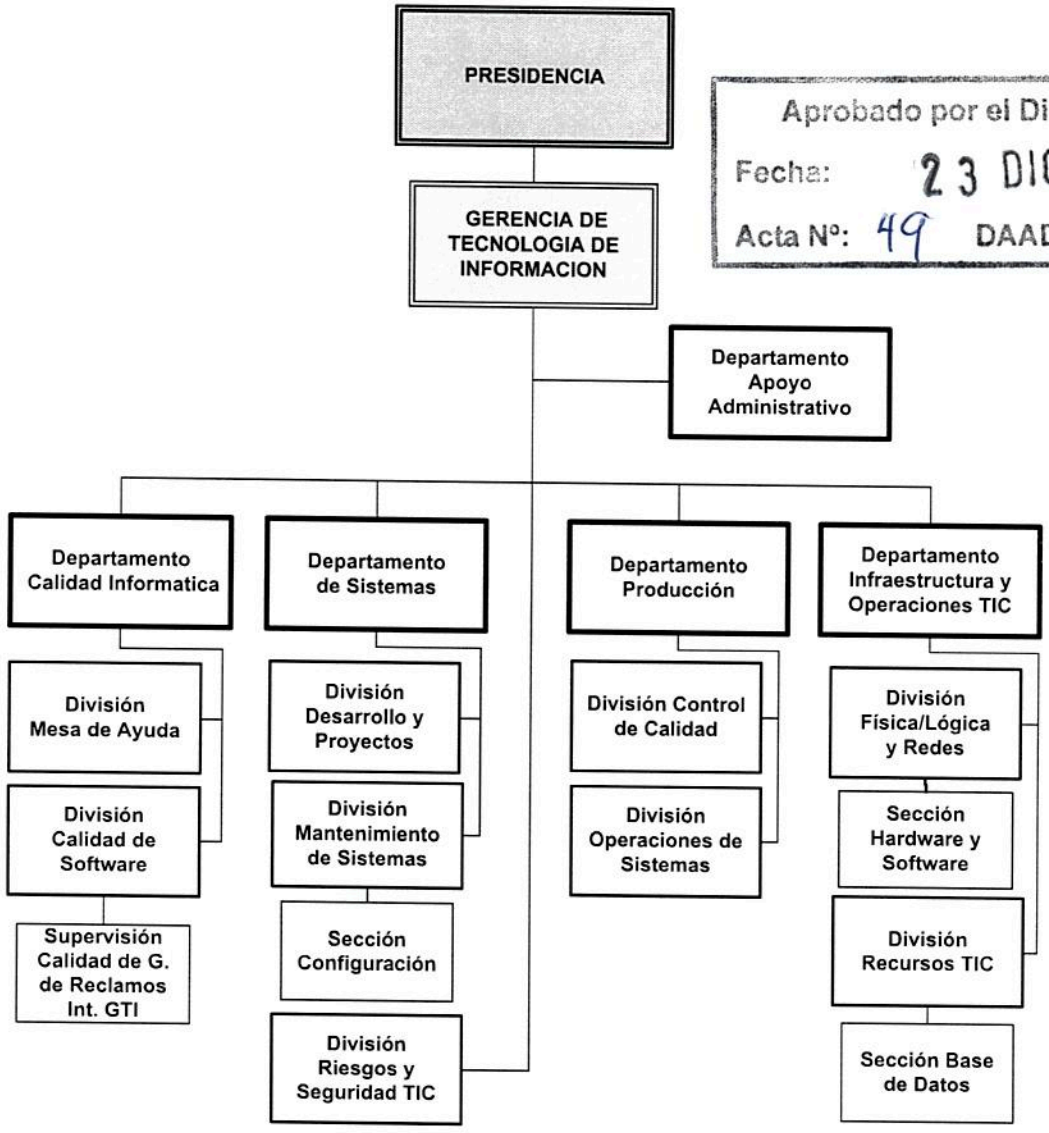
MARANDU ÑEMOASÃIRÃ MBOHAPEHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramenha V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL CONSEJO MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Gestionar la ejecución de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	1- Departamento Apoyo Administrativo. 2- Departamento Calidad Informática. 3- Departamento de Sistemas. 4- Departamento de Producción. 5- Departamento Infraest. y Operaciones Tic. 6- Div. Riegos y Seguridad TIC

OBJETIVOS

Diseñar, planificar, coordinar, administrar evaluar las estrategias y acciones en materia de tecnología a las distintas áreas de la empresa, a fin de lograr el desarrollo tecnológico, ordenado, integral, eficiente y acorde a las necesidades de COPACO S.A.

Asistencia y control de procesos a través de sus dependencias para la facturación de servicios pagos, contabilidad, operaciones administrativas.

Desarrollo de aplicaciones, mantenimiento e implementación de sistemas y procesos informáticos, así como en el mantenimiento interno de las redes y equipos, a través de las dependencias o áreas responsables.

Hacer cumplir las políticas y normas de seguridad establecidas. Incentivar una cultura organizacional en materia de seguridad informática y protección de activos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarratea V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Establecer un conjunto de responsabilidades y prácticas para dirigir, evaluar y supervisar las Tecnologías de la Información y Comunicación, proveyendo dirección estratégica, garantizando la concreción de los objetivos, estableciendo mecanismos de gestión de riesgos y verificando que los recursos sean utilizados responsablemente, satisfaciendo las demandas actuales y futuras de la organización. Ref.: ISO 38500 / COBIT 5.	P
2.	Dirigir, coordinar y controlar las actividades a ser ejecutadas dentro del área de su competencia. Administrar los diferentes contratos asignados a la Gerencia.	P
3.	Establecer principios y directrices para la gestión integral de la calidad de los servicios TIC. Ref.: ISO 25000 / ISO 14598.	P
4.	Establecer procesos para garantizar que la adquisición de las TIC sea basado en un análisis apropiado que asegure el correcto dimensionamiento tanto de la capacidad como el desempeño y asegure niveles de servicio comprometidos con el Negocio (SLA1). Ref. ISO 38500/COBIT 5	P
5.	Gestionar los recursos tecnológicos, humanos y financieros necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Ref.: ISO 27001.	P
6.	Gestionar los recursos tecnológicos, humanos y financieros necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar los planes de acción en caso de contingencia. Ref.: ISO 22301.	P
7.	Lograr la excelencia en cuanto a servicios satisfaciendo las necesidades de los distintos estamentos de la Compañía a través del asesoramiento personalizado, dando respuestas y soluciones inmediatas.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO APOYO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Depende directamente de:	**GERENCIA DE TÉCNOLOGÍA DE INFORMACIÓN** *Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha*
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Velar por el adecuado manejo de la información (confiabilidad, integridad, uso exclusivo para actividades propias de COPACO S.A.) que reciba de la misma, o de terceros y respetar los derechos de propiedad.	**D**
2.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	**D**
3.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	**D**
4.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	**P**
5.	Implementar, operar, mantener y mejorar los procesos de gestión de relaciones con el negocio, gestión de proveedores TIC externos y elaboración de presupuesto y contabilidad de los servicios TIC. Ref.: ISO 20000 / ITIL	**E**
6.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**P**
7.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**D**
8.	Coordinar las actividades, seguimiento y control de la gestión; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
9.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al (MECIP).	**P**
10.	Verificar la provisión de informes en tiempo y forma, solicitados por las distintas dependencias de la empresa.	**P**
11.	Coordinar con los sectores de la Gerencia, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos del mismo, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**P**
12.	Coordinar los Seguimientos y Controles de Contratos administrados por la Gerencia.	**P**

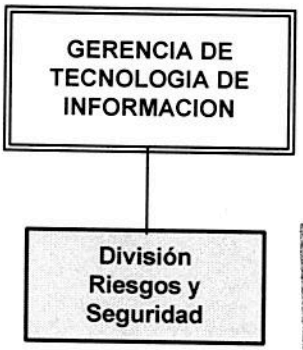
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION RIESGOS Y SEGURIDAD TIC
Jehukuaáva ha Ñangarekorã Renda TIC



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE TÉCNOLOGÍA DE INFORMACIÓN** ***Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Establecer políticas para gestionar los riesgos de los activos de información y hacer cumplir las políticas y normas de seguridad establecidas, incentivado una cultura organizacional en materia de seguridad informática y protección de activos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Establecer mecanismos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de los activos de información, implementando medidas de mitigación.	**P**
2.	Establecer políticas para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de los	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

	activos de información, implementando medidas de mitigación.	
3.	Definir un sistema de clasificación de los activos de información en base a los principios definidos para el efecto, asegurando su actualización constante.	**P**
4.	Establecer, coordinar y supervisar los planes de contingencia tecnológica para mantener la disponibilidad de los sistemas y servicios, así como disminuir el impacto de eventos adversos que puedan afectar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.	**P**
5.	Cumplir y hacer cumplir las leyes, políticas, normas, procedimientos, códigos y regulaciones vigentes para el área a su cargo y para la institución en su conjunto, gestionando oportunamente los recursos necesarios para el efecto y alertando las dificultades que puedan presentarse para el logro de sus fines.	**P**
6.	Establecer las políticas y procedimientos aplicables a la gestión de la Seguridad de la Información.	**P**
7.	Desarrollar y probar los planes de contingencia, participar en su actualización y ejecución.	**P**
8.	Contribuir en la gestión integral de los riesgos en el área de su competencia.	**P**
9.	Verificar que se encuentre actualizado el manual de reportes de incidentes y supervisar la capacidad de repuesta a los mismos.	**P**
10.	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con el Negocio (SLA).	**E**
11.	Definir los controles ambientales de los sistemas de información.	**P**
12.	Identificar, Analizar y evaluar riesgos de acceso de terceras partes y proponer los requerimientos de control.	**P**
13.	Revisar las condiciones físicas de los mecanismos de protección implementados en las instalaciones y solicitar mantenimiento en caso necesario.	**P**
14.	Participar en el desarrollo e implementación de proyectos de TI.	**P**
15.	Definir e implementar niveles de seguridad para clasificaciones de datos de acuerdo a su criticidad de acceso.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DEPARTAMENTO CALIDAD INFORMATICA
Tembiporupyahu Jeporuporãverã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**GERENCIA DE TÉCNOLOGÍA DE INFORMACIÓN** *Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha*
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento** 1. División Mesa de Ayuda. 2. División Calidad de Software – Supervisión de Calidad de Gestión de Reclamos GTI.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Satisfacer las expectativas del cliente interno en cuanto a la calidad de los productos y servicios brindados, cumpliendo con los estándares tecnológicos, alineados a los objetivos de la Empresa. Controlar que las documentaciones desarrolladas de los sistemas en producción estén permanentemente actualizadas. Ser el punto de contacto para brindar la satisfacción al cliente. Realizar el control de la calidad de software para su puesta en producción. Aplicar "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" (MECIP), incentivando una cultura organizacional en materia de gestión de riesgos, seguridad y protección de activos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Realizar a través de su dependencia el control de calidad del software previa puesta en producción.	**P**
2.	Autorizar la puesta en producción de las aplicaciones que cumplen con los estándares de calidad.	**P**
3.	Controlar la catalogación de los programas, aplicaciones para su modificación y/o puesta en producción.	**P**
4.	Controlar el desarrollo de las documentaciones de software y/o aplicaciones.	**P**
5.	Trabajar en coordinación con el Dpto. Sistemas, la ejecución de los trabajos.	**P**
6.	Analizar todas las documentaciones técnicas para su ejecución en las diferentes áreas de la Gerencia.	**E**
7.	Analizar todas las documentaciones para su remisión a Auditoria.	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

8.	Desarrollar y mantener un Plan de Calidad de software conforme estándares de desarrollo, aplicando estándares ISO 9000.	**P**
9.	Contribuir en la gestión integral de los riesgos en el área de su competencia. Ref.: ISO 31000.	**P**
10.	Definir las políticas a seguir para la catalogación y puesta en producción de los proyectos y sistemas sean desarrollados o adquiridos.	**P**
11.	Acompañamiento en conjunto con el Dpto. Producción, en los procesos preliminares y posteriores en la facturación nacional.	**M**
12.	Controlar las implementaciones y capacitaciones a los usuarios sobre los sistemas.	**E**
13.	Seguimiento de los reclamos y/o pedidos realizados a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas, para controles internos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION MESA DE AYUDA
Mesa Ñepytyvõrã Renda

DEPARTAMENTO CALIDAD INFORMATICA

División Mesa de Ayuda

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CALIDAD INFORMATICA** **Tembiporupyahu Jeporuporãverã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Asistencia técnica remota y presencial a los usuarios de los sistemas utilizados en la Empresa, seguimiento a los reclamos y pedidos canalizados a través del Centro de Soluciones, brindando respuesta y soluciones inmediatas a las consultas diarias. Ofrecer una primera línea de soporte técnico para resolver en el menor tiempo posible las interrupciones del Servicio.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Proveer el soporte técnico para la correcta ejecución de los procesos y proyectos de TIC, a los usuarios.	**D**
2.	Atender todas las consultas conforme el medio que llegue (llamadas, correos, fax, chat y otros) y ser el soporte de primer nivel para la resolución de problemas.	**D**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

3.	Proveer a los usuarios un punto único de contacto, para resolver y canalizar las consultas y resolver problemas, incidentes, relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas. Ref.: ISO 20000 / ITIL.	**D**
4.	Derivar a las áreas de TI conforme el nivel de resolución necesaria y hacer seguimiento hasta cerrar el caso.	**D**
5.	Resolución de consultas en líneas sea de hardware, software, políticas de uso.	**D**
6.	Proveer periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.	**S**
7.	Registrar de todas las incidencias y las soluciones dadas.	**D**
8.	Ofrecer soporte telefónico a los usuarios del sistema en conceptos básicos de seguridad tales como: nivel de autorización de acceso implementado, confidencialidad del password, reglas para el cambio del password y el uso apropiado de los recursos informáticos.	**D**
9.	Coordinar y obtener soluciones respecto a los problemas presentados por Usuarios finales y usuarios internos de la Gerencia.	**P**
10.	Realizar encuestas de satisfacción de los usuarios sobre sistemas, servicio técnico de hardware, facilidad de uso de aplicaciones y otros.	**E**
11.	Analizar la información sobre cada incidente que se presente para tomar decisiones, detectar áreas de vulnerabilidad y ejecutar acciones para la solución del problema presentado y la prevención de problemas potenciales.	**P**
12.	Apoyar en la capacitación de los usuarios para el uso de las aplicaciones.	**E**
13.	Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes generadas pendientes de solución sea técnica o de software.	**P**
14.	Gestionar los roles y permisos para accesos a los Sistemas Corporativos.	**P**
15.	Priorizar y asignar los pedidos y/o solicitudes conforme responsables de cada área y priorizar las soluciones.	**P**
16.	Crear estadísticas mensuales conforme a tipificación de eventos.	**M**
17.	Atender todos los reclamos técnicos a través de la Supervisión Técnica, coadyuvando con el Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC conforme el área de competencia.	**P**
18.	Evacuar todas las consultas de usuarios sobre las aplicaciones de la Compañía.	**P**
19.	Implementar sistemas y/o mecanismos de seguimiento de los reclamos y/o pedidos a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION CALIDAD DE SOFTWARE
Software Jeporuporãverã Renda

DEPARTAMENTO CALIDAD INFORMATICA

División Calidad de Software

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CALIDAD INFORMATICA** **Tembiporupyahu Jeporuporãverã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Realizar el control de calidad de software para su puesta a producción a través de evaluaciones, inspecciones, auditorias y revisiones que aseguren que se cumplan las responsabilidades asignadas, se utilicen eficientemente los recursos y se logre el cumplimiento de los objetivos del producto. Mantener bajo control un proceso y eliminar las causas de los defectos en las diferentes fases del ciclo de vida de un producto. Preparar pruebas unitarias y de integración. Documentar los sistemas desarrollados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Efectuar pruebas de integración de programas, sistemas y de integridad de datos.	**P**
2.	Realizar pruebas funcionales (unitarias, de aplicación, de integración y de carga), de acuerdo con planes de prueba y con los estándares establecidos	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Gerente General - GGER

	antes de ser aprobado por los usuarios.	
3.	Implementar sistemas que permita controlar lar versiones de sistemas y programas.	P
4.	Preparar los manuales para los usuarios de las aplicaciones nuevas y las modificadas.	P
5.	Validar y controlar formalmente la calidad del trabajo realizado.	P
6.	Aplicar plan de Calidad para el cumplimiento de los estándares tecnológicos.	P
7.	Trabajar en forma conjunta con las dependencias del Dpto. Sistemas y Dpto. de Infraestructura y Operaciones TIC, a fin de implementar la calidad del Software a lo largo de todo el ciclo de vida y lograr la satisfacción del cliente.	P
8.	Realizar ajustes a los estándares de Software.	E
9.	Llevar el control y el mantenimiento de cambios, versiones y catalogación en forma documentada de los sistemas.	E
10.	Autorizar la puesta en producción de las aplicaciones nuevas y modificadas.	P
11.	Realizar el Plan de Capacitación para coadyuvar con el Dpto. Desarrollo del Talento Humano - División Capacitación y Motivación - GTH.	E
12.	Implementar sistemas de seguimiento de los reclamos y/o pedidos a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas.	P
13.	Acompañamiento de los procesos y controles preliminares y posteriores a la ejecución de la facturación nacional.	M
14.	Gestionar y resolver tickets generados desde el Portal Corporativo (Intranet).	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

SUPERV. CALIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMOS INT. GTI
Tyepypegua Mba'ejerurepy Ñemboguata Porãverã Jesarekoteeha GTI

División Calidad de Software

Supervisión Calidad de G. de Reclamos Int. GTI

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

Depende directamente de	DIVISION CALIDAD DE SOFTWARE Software Jeporuporãverã Renda
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel Supervisión

OBJETIVOS

Gestionar, resolver y dar seguimiento a los pedidos tanto de errores operativos, reclamos de conexión a los servicios, consultas así también de ajustes de funcionalidades en los Sistemas Corporativos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Ofrecer soporte telefónico a los usuarios de los Sistemas Corporativos, en cuanto a consultas del uso de los mismos.	D
2.	Supervisar la respuesta rápida a las solicitudes (tickets) generadas, pendientes de solución – Portal Corporativo (Intranet).	D
3.	Supervisar los pedidos de verificación de los servicios que brinda la	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	Compañía; recepcionados a través del alias calidadti@copaco.com.py.	
4.	Escalar a las áreas de TI conforme el nivel de resolución necesaria y hacer seguimiento hasta cerrar el caso, referente a tickets de incidentes (Centro de Soluciones-Intranet).	**D**
5.	Proveer información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continúo a los Sistemas Corporativos.	**E**
6.	Registrar todas las incidencias y las soluciones dadas, referente a tickets de incidentes (Centro de Soluciones-Intranet).	**D**
7.	Analizar la solicitud del usuario; de manera a ejecutar acciones para la solución del problema presentado.	**D**
8.	Apoyar y coordinar capacitación a usuarios para el uso de los Sistemas Corporativos.	**E**
9.	Elaborar y/o actualizar los manuales o videos tutoriales para los usuarios de los Sistemas Corporativos.	**E**
10.	Llevar el control y el mantenimiento de cambios, versiones y catalogación en forma documentada de los Sistemas Corporativos.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODIC E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 12

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
Marandurape Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION *Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Desarrollo y Proyectos. 2. División Mantenimiento de Sistemas. - Sección Configuración.

OBJETIVOS

Coordinar la administración y desarrollo de software, generar las documentaciones técnicas de los sistemas correspondientes y verificar la integridad de las herramientas desarrolladas. Investigar, planificar, coordinar, desarrollar y ejecutar proyectos y sistemas cumpliendo el ciclo de vida de software. Implementación de aplicaciones informáticas.

C.P. A... Herramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Secretario de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. Sectorial - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Supervisar y controlar el desarrollo de aplicaciones por parte del personal a su cargo, buscando la efectividad en las asignaciones y el cumplimiento de los plazos acordados. Ref.: ISO 38500 / COBIT 5.	P
2.	Contribuir para el logro de los objetivos de los planes de contingencia tecnológica en el área de su competencia. Ref.: ISO 22301.	P
3.	Implementar, operar, mantener y mejorar continuamente los procesos de gestión de la configuración, gestión de cambios, gestión de entrega y despliegue de sistemas. Ref.: ISO 20000 / ITIL.	P
4.	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con el Negocio (SLA). Ref.: ISO 20000 / ITIL.	P
5.	Cumplir y hacer cumplir las leyes, políticas, normas, procedimientos, códigos y regulaciones vigentes para el área a su cargo y para la institución en su conjunto, gestionando oportunamente los recursos necesarios para el efecto y alertando las dificultades que puedan presentarse para el logro de sus fines. Ref.: ISO 38500 / ISO 27001 / ISO 22301.	P
6.	Planificar las tareas según prioridad o importancia. Definir y controlar cronograma de actividades.	M
7.	Elaborar los proyectos a llevarse a cabo de los aplicativos solicitados, analizando el impacto y la magnitud de dicho proyecto en coordinación con otra dependencia.	E
8.	Planificar los proyectos a ser ejecutados según las prioridades y política definida por la Compañía.	E
9.	Mantener los Sistemas de la Compañía que interactúan con los Sistemas Corporativos, en óptimas condiciones operativas.	P
10.	Supervisar los proyectos encarados, verificando el cronograma definido por etapas, para la optimización de los recursos humanos a cargo.	P
11.	Participar en la definición de reglas de seguridad y estándares de uso, control del cumplimiento de las normas en forma conjunta con el Administrador de Seguridad de Información y el responsable del área usuaria.	E
12.	Atender los pedidos de nuevos informes generados por alguna dependencia de	P

	la Compañía.	
13.	Aplicar las políticas de puesta en producción de los proyectos y sistemas sean desarrollados o adquiridos.	**P**
14.	Controlar que los manuales técnicos de los sistemas sean documentados y actualizados.	**P**
15.	Analizar el relevamiento realizado de todos los elementos para el Análisis y Diseño preliminar de los Sistemas en su conjunto, y a partir de ésta completar todas las etapas del ciclo de vida de un Sistema Informático.	**E**
16.	Generar los informes a ser utilizado en los controles de la operación y evaluación del funcionamiento de los aplicativos, Pre y Post Proceso.	**P**
17.	Responder los tickets de reclamos generados en la mesa de ayuda, conforme solicitud escalada	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION DESARROLLO Y PROYECTOS
Akãrapu'ãrã ha Apopyrã Renda



Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Marandurape Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel División

OBJETIVOS
Planificar el proceso de desarrollo del producto TI, en base al relevamiento realizado y las solicitudes de sistemas recibidas de las diversas dependencias de la Compañía, determinar la complejidad y analizar los riesgos. Identificar y determinar los recursos técnicos y humanos necesarios, previa evaluación del entorno. Conformar el equipo de trabajo. Elaborar cronograma de actividades y realizar el seguimiento y ajustes de los trabajos para que cumplan con los estándares, las metodologías y las buenas prácticas, que este dentro del presupuesto. Replantear correcciones si fuere necesario. Investigar sobre nuevas tecnologías y sugerir sus aplicaciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Efectuar análisis y diseño de sistemas, según metodologías, buenas prácticas y técnicas generalmente aceptadas.	P
2.	Preparar cronograma de trabajo que incluya recursos necesarios para el cumplimiento de cada proyecto.	P
3.	Realizar relevamiento y analizar funciones de las áreas afectadas a posibles procesos de actualizaciones tecnológicas.	P
4.	Realizar soporte a los procesos del negocio resultado de la aplicación combinada de recursos relacionados con las TI.	P
5.	Definir las relaciones existentes y su interacción con el flujo de información de la Base de Datos Corporativa.	P
6.	Proponer metodologías de trabajo para optimizar la ejecución de soluciones tecnológicas de la Compañía.	E
7.	Controlar los desarrollos de sistemas/programas informáticos según requerimientos corporativos.	E
8.	Efectuar pruebas de integración de programas, sistemas y de integridad de datos previa entrega a Control de Calidad de software.	P
9.	Aprovechar la tecnología disponible o tecnologías emergentes, a fin de satisfacer requerimientos del negocio.	
10.	Establecer prioridades y entregar servicios oportunamente.	P
11.	Elaborar Proyectos y Sistemas Informáticos orientados al manejo de base de datos centralizado, para la optimización de la administración.	E
12.	Definir las relaciones existentes y su interacción con el flujo de información de la Base de Datos Corporativa.	E
13.	Desarrollar sistemas que permita controlar lar versiones de sistemas y programas.	E
14.	Elaborar informes de avance del estado del proyecto, consignando los hitos alcanzados, desvíos y justificaciones de los mismos.	E
15.	Implementar pistas de auditoría en las bases de datos en función de las pautas establecidas por la Auditoria y los sectores usuarios.	E
16.	Participar activamente de capacitaciones en el ámbito de su competencia.	P
17.	Supervisar las investigaciones de nuevas tecnologías o emergentes	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION MANTENIMIENTO DE SISTEMAS
Marandurape Jererekokatuirã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Marandurape Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel División - Sección Configuración.

OBJETIVOS
Administrar y mantener operativos los sistemas de gestión empresarial, de apoyo administrativo y de información. Realizar y apoyar la implementación en el ambiente de producción comercial, realizar modificaciones del producto software posterior a su implementación, depurar los fallos, corregir errores, mejorar el rendimiento, realizar las pruebas unitarias y de integración y actualizar la documentación técnica que le concierne. Apoyar a la Div. Gestión de Mesa de Ayuda. Trabajar en forma coordinada con el área Base de Datos referente a las necesidades de su competencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Evaluar los diferentes sistemas de gestión empresarial e información de la Compañía y mantener actualizadas las definiciones y especificaciones de los mismos.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional GGER

2.	Mantener actualizado un diccionario de datos corporativo que contenga las definiciones de los datos manejados por los diferentes sistemas de gestión de información, así como el esquema de clasificación de datos.	**P**
3.	Brindar asistencia al área de Mesa de Ayuda para la utilización de las aplicaciones en producción, la disponibilidad de información y la aplicación de procedimientos administrativos vinculados a las aplicaciones.	**E**
4.	Apoyar y proponer el mejoramiento de los sistemas de información.	**E**
5.	Preparar cronograma de trabajo que incluya recursos necesarios para el cumplimiento de cada tarea.	**P**
6.	Realizar los trabajos de mantenimiento de las aplicaciones a través de sus supervisores conforme tipo de aplicaciones que le sean asignadas, desde el análisis técnico funcional de las adecuaciones, la realización y control de pruebas.	**P**
7.	Trabajar en forma coordinada con el Administrador de Base de Datos para la definición, modificación o acceso de la Base de Datos para cumplir con las Políticas.	**P**
8.	Mantener la Intranet y apoyar los servicios brindados por la compañía.	**P**
9.	Controlar la producción de los supervisores a su cargo.	**P**
10.	Verificar que los servicios WEB se suministran apropiadamente a las Gerencias usuarias.	**P**
11.	Mantener las documentaciones técnicas y del usuario conforme modificaciones realizadas.	**P**
12.	Configurar y o modificar las configuraciones de los aplicativos corporativos según necesidad.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarratea V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

SECCION CONFIGURACION
Ñembohekopyahu Renda

División Mantenimiento de Sistemas

Sección Configuración

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

Depende directamente de	**DIVISION MANTENIMIENTO DE SISTEMAS** **Marandurape Jererekokatuirã Renda**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel Sección**

OBJETIVOS
Mantener operativos los sistemas web, corporativos, administrativos, de gestión de negocios, aplicaciones móviles, intranet, corregir errores, mejorar el rendimiento, realizar las pruebas unitarias y de integración, apoyar la implementación de los sistemas y actualizar la documentación que le concierne.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Mantener actualizado un diccionario de datos corporativo que contenga las definiciones de los datos manejados por los diferentes sistemas de gestión de información, así como el esquema de clasificación de datos.	**P**

2.	Realizar las modificaciones a los sistemas de su competencia Sistemas Administrativos, Negocios, Sitio Web Institucional, Intranet, desarrollos propios y de terceros, sistema internacional.	**P**
3.	Trabajar en forma coordinada con el Administrador de Base de Datos para la definición, modificación o acceso de la Base de Datos para cumplir con las Políticas.	**P**
4.	Mantener la Intranet y apoyar los servicios brindados por la compañía.	**P**
5.	Controlar la producción de los supervisores a su cargo.	**P**
6.	Verificar que los servicios WEB se suministran apropiadamente a las Gerencias usuarias.	**P**
7.	Mantener las documentaciones técnicas y del usuario conforme modificaciones realizadas.	**P**
8.	Configurar y o modificar las configuraciones de los aplicativos corporativos según necesidad.	**P**
9.	Supervisar las tareas asignadas a los desarrolladores del área de competencia.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO PRODUCCION
Mba'eapopy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN *Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	Nivel Departamento 1.División Facturación Internacional. 2.División Control de Calidad. 3.División Operaciones de Sistemas

OBJETIVOS

Supervisar y administrar la correcta operación de los Sistemas a cargo del Departamento, manteniendo en todo momento la calidad de los resultados obtenidos con los sistemas, velar por la facturación nacional e internacional según el cronograma y remisión de las facturas en tiempo y forma a los distribuidores externo o interno a nivel país.

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N° 110

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Revisado por DAAD:
Fecha: Noviembre 2020

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Controlar la ejecución de procesos de Facturación Nacional conforme al Cronograma de Facturación	P
2.	Definir procedimientos de control para los documentos procesados en el área de su competencia	P
3.	Realizar cálculos de utilización en cuanto a insumos y recursos que ocuparán los procesos de los sistemas a cargo del Departamento.	P
4.	Elaborar el Cronograma de emisión de reportes como producto de los procesos de Facturación, Producción y otro cargo del departamento.	E
5.	Estandarizar y normalizar los formatos para la emisión de los reportes, de los sistemas utilizados.	E
6.	Recolectar, Preparar y/o gestionar los archivos de entrada para los Sistemas de Facturación y Producción.	E
7.	Establecer procesos de control y validación de datos previo a su proceso en los Sistemas a cargo del Departamento	E
8.	Establecer cronograma de pruebas de restauración, para eventuales casos de siniestros conjuntamente con el Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC.	E
9.	Gestionar los insumos para la operativa del departamento.	E
10.	Fiscalizar el cumplimiento de los contratos a su cargo	P
11.	Confeccionar y distribuir el Cronograma de Facturación Nacional de los servicios prestados de la Empresa	A
12.	Ingresar los débitos de regularizaciones para cuentas retiradas y por débitos masivos eventuales de errores de pagos	E
13.	Gestionar el ingreso masivo de crédito por errores de facturación	E
14.	Operar el Sistema de Producción Nacional, generar archivos y reportes para el Dpto. de Control de Producción; Facturación y Recaudación.	M
15.	Suministrar detalles de llamadas para clientes eventuales	E

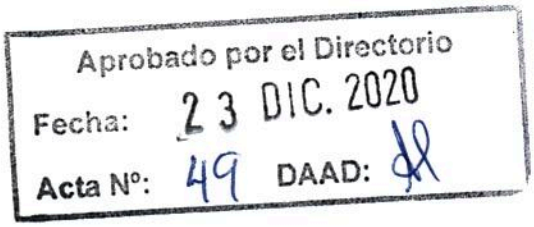
FRECUENCIAS: D=DIÁRIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIÓDICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN OPERACIONES DE SISTEMAS
Marandurape Aporeko Renda





Depende directamente de	DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN *Mba'eapopy Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel División

OBJETIVOS
Administrar y ejecutar los procesos que afectan a los módulos del Sistema de facturación, producción y otros, asegurando la integridad de los datos y la calidad de los resultados generados. Como así también asegurar la calidad, cantidad y veracidad de la información contenida, en facturas y listados emitidos para su entrega a distribuidores y demás oficinas de Cobranzas de la Empresa, en tiempo y forma.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Operar correctamente los módulos que afectan a los procesos de facturación en el Sistema de Facturación de la Compañía.	P
2.	Gestionar toda la información necesaria para alimentar el Sistema de Facturación y, Producción con operadoras externas.	D
3.	Control de la Actualización de llamadas nacionales, internacionales, obtenidas	P

	de todas las Centrales utilizadas por el Sistema de Producción.	
4.	Responder solicitudes realizadas por clientes internos o externos.	**P**
5.	Coordinar eventuales procedimientos administrativos para sincronizar y armonizar todo el proceso de facturación y producción.	**P**
6.	Controlar la correcta actualización de llamadas nacionales, internacionales, obtenidas de todas las Centrales utilizadas para la facturación.	**D**
7.	Controlar la Carga de Contadores correspondientes a llamadas urbanas e interurbanas.	**P**
8.	Cargar débitos para cierres de expedientes o los ocasionales como; Estación Costera, Telegramas y Otros.	**P**
9.	Cargar manualmente boletas de llamadas Internacionales, debido a fallas técnicas.	**P**
10.	Actualizar llamadas nacionales, internacionales, obtenidas de todas las Centrales utilizadas para la facturación.	**P**
11.	Cargar Contadores correspondientes a llamadas urbanas e interurbanas de todas las centrales del tipo EWSD	
12.	Ejecutar el proceso de facturación en tiempo y forma según Cronograma Nacional.	
13.	Ejecutar los procesos post facturación relacionados a ajustes propios de cada grupo de clientes por ciclo, posterior a la culminación y confirmación del procesos de generación de facturas	
14.	Imprimir facturas de muestra según los diferentes diseños para realizar el control de Calidad de datos e impresión de las mismas, previas a la impresión masiva.	
15.	Asignar al sistema la cotización del Dólar según la página del Banco Central de Paraguay para cada ciclo de facturación	
16.	Remitir facturas con sus reportes, archivos relacionados y resúmenes a Distribuidores, Entidades Bancarias y Dependencias de la Institución	
17.	Retener facturas detectadas con problemas de datos o información para su posterior remisión a la Dependencia afectada para la gestión de la corrección correspondiente.	
18.	Controlar las facturas impresas entregadas por la imprenta y gestionar los cambios necesarios según sea el caso	
19.	.Realizar y remitir informes sobre problemas detectados relacionados a los procesos de facturación.	
20.	Realizar y remitir copias de facturas según requerimientos o pedidos de Clientes u otras Dependencias	

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIÓDICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISIÓN CONTROL DE CALIDAD
Mba'eporãverã Jesarekoha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN** *Mba'eapopy Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las dependencias afectadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Asegurar que los controles previos y posteriores al proceso de Facturación, se realicen correctamente.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Definir procedimientos de control para las Órdenes de Servicios, que afecten a la Facturación y verificar el cumplimiento de las mismas	**P**
2.	Solicitar archivos y reportes necesarios para realizar los controles	**E**
3.	Controlar Continuidad de Archivos de Llamadas a partir del Reporte de Lotes de Llamadas leídas por Centrales y por cada Ciclo de Facturación y control aleatorio de las tasaciones	**S**
4.	Verificar los Contadores Digitales, la correlatividad, período, tasación y existencia de todas las Centrales para cada Ciclo de Facturación	**S**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional GGER

5.	Verificar el ingreso, de Lotes de Llamadas Manuales generadas a partir de la carga de boletas (Formulario 800)	**M**
6.	Realizar los controles de Débitos por conceptos varios, ingresados en la División Operaciones de Sistemas	**M**
7.	Analizar e informar los errores detectados en los diferentes Ítems y servicios facturados, en cada Ciclo. Sugerir las alternativas de solución para cada caso.	**P**
8.	Controlar y verificar todos los ciclos de facturación sean procesados en tiempo y forma.	**P**
9.	Verificar aleatoriamente los registros que son rechazados en los archivos de llamadas y analizar los motivos, derivando a las dependencias que correspondan para su solución.	**P**
10.	Verificar que todas las facturas emitidas mensualmente facturen cargos básicos, cargos cíclicos, contadores, débitos y llamadas.	**E**
11.	Controlar la carga de débitos: automáticos de reconexión y reposición, Interés moratorio o de fraccionamiento, Penalizaciones, por liquidación de equipos y/o Planes, cancelación anticipada	**P**
12.	Verificar la asignación de códigos contables después de los procesos	**P**
13.	Controlar el manejo de los tipos de cuentas, ciclos, tipos de cuenta, categoría, estados y despachos,	**P**
14.	Comparar Totales Facturados con lote anterior, informar o detener la facturación en casos de diferencias notorias	**P**
15.	Analizar los documentos que solicitan informes de facturación de otras dependencias y gestionar su respuesta	**P**
16.	Verificar la correcta tasación de los lotes de llamadas, contadores, y débitos	**P**
17.	Verificar y controlar los cargos pendientes de tasación	**P**
18.	Controlar la correcta facturación de nuevos productos y modificaciones de tarifas	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIÓDICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC
Mba'eporurã ha TIC-regua Apopy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION** *Marandu Ñemoasãirã Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Física/Lógica y Redes. - Sección Hardware y Software. 2. División Recursos TIC. - Sección Base de Datos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

OBJETIVOS

Administrar la infraestructura, hardware, software, comunicaciones y servicios que dan soporte de las aplicaciones de la de la GTI y de la compañía. Asegurar el funcionamiento óptimo de las redes internas y mantener optimizado el desempeño de los recursos de hardware, software y brindar servicio de soporte a usuarios en la resolución de sus problemas.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R. - COPACO S.A.

5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Implementar todos los controles y procedimientos necesarios y realizar todas las operaciones diarias establecidas en la documentación del SGS13 aplicadas a las infraestructuras y operaciones TIC. Ref.: ISO 27001.	P
2.	Contribuir para el logro de los objetivos de los planes de contingencia tecnológica en el área de su competencia. Ref.: ISO 22301.	P
3.	Implementar, operar, mantener y mejorar continuamente los procesos de: gestión de la configuración, gestión de cambios, gestión de entrega y despliegue de la infraestructura y las operaciones TIC, así como los procesos de gestión de disponibilidad y gestión de capacidad de los servicios TIC. Ref.: ISO 20000 / ITIL.	P
4.	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con el Negocio (SLA). Ref.: ISO 20000 / ITIL.	P
5.	Cumplir y hacer cumplir las leyes, políticas, normas, procedimientos, códigos y regulaciones vigentes para el área a su cargo y para la institución en su conjunto, gestionando oportunamente los recursos necesarios para el efecto y alertando las dificultades que puedan presentarse para el logro de sus fines. Ref.: ISO 38500 / ISO 27001 / ISO 22301.	P
6.	Establecer políticas y procedimientos aplicables a su gestión. REF: ISO 38500 / ISO 27001	P
7.	Contribuir en la gestión integral de los riesgos en el área de su competencia. Ref.: ISO 31000.	
8.	Elaborar proyectos de nuevas instalaciones y optimización de las ya existentes.	P

C.P. Ag. [illegible] Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

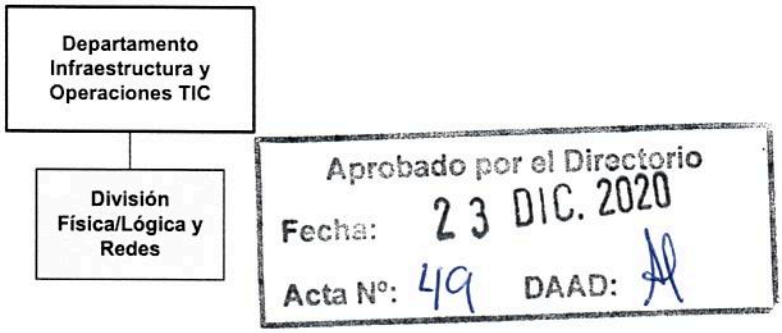
9.	Crear y actualizar regularmente el plan de infraestructura tecnológica acorde con los planes a largo y corto plazo de Tecnología de Información.	**P**
10.	Asegurar que los planes de adquisición de hardware y software sean establecidos y que reflejen las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.	**P**
11.	Fiscalizar cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo o correctivo con diferentes proveedores.	**P**
12.	Mantener el inventario actualizado de todos los equipos y programas informáticos instalados en la Compañía.	**P**
13.	Mantener la biblioteca de software de la Compañía, resguardando las licencias de todos los productos hardware, software.	**P**
14.	Mantener la biblioteca de las documentaciones técnicas de hardware y software de la Compañía.	**P**
15.	Supervisar los cronogramas de cambios para la adecuada instalación y comprobación del nuevo hardware.	**E**
16.	Establecer planes de pruebas para el hardware y los enlaces de comunicaciones de red.	**E**
17.	Investigación de mercado para la obtención de hardware y Software.	**E**
18.	Elaborar las especificaciones técnicas de los equipos y programas a ser adquiridos.	**E**
19.	Mantener actualizados los sistemas operativos y programas aplicativos.	**P**
20.	Definir e implementar políticas antivirus.	**P**
21.	Asesorar en la adquisición de hardware, software y equipos de comunicaciones.	**E**
22.	Investigar las prestaciones y opciones de configuración de los equipos.	**P**
23.	Evaluar los recursos técnicos (software y hardware).	**P**
24.	Mantener las copias de seguridad de las bases de datos y sistemas operativos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION FISICA/LOGICA Y REDES
Tembiporurenda/ Tembiporupyahu ha Ñandutirogue



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC** **Mba'eporurã ha TIC-regua Apopy Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División** - Sección Hardware y Software

OBJETIVOS
Administrar y Mantener en operación todo el hardware y software de la Compañía. Realizar los trabajos pertinentes a la instalación de los equipos informáticos y mantenimiento de los existentes, y mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento. Brindar servicios a los usuarios de tecnología de información de la Compañía. Instalar y administrar redes informáticas a nivel corporativo.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	Frecuencia
1.	Administrar las configuraciones y acceso a la red Corporativa.	D
2.	Establecer la conectividad entre las distintas Sucursales de la Compañía.	P
3.	Definir e implementar los procedimientos necesarios para mantener las condiciones de seguridad de las redes de la Compañía que se conecten con redes externas.	P
4.	Mantener actualizada la documentación sobre el diseño físico y lógico de las redes instaladas.	D
5.	Controlar el monitoreo sobre el desempeño de los enlaces con las distintas Sucursales de la Compañía.	D
6.	Diseñar la restructuración de cableados de red Interna.	S
7.	Gestionar la adquisición de recursos para el mejoramiento de los servicios de su área de influencia.	E
8.	Mantener actualizado el inventario de equipos, redes y comunicaciones de la Compañía.	D
9.	Configurar ruteadores y switches, y realizar el mantenimiento de los mismos.	P
10.	Diseñar, implementar y mantener un procedimiento para asignaciones IP y máscaras de red a los distintos componentes que integran la misma.	P
11.	Mantener las adecuadas medidas de seguridad para garantizar la correcta operatividad de las redes de la Compañía.	P
12.	Monitorear los proyectos de instalación de hardware y software para asegurar que satisfacen las necesidades de los usuarios.	P
13.	Monitorear la performance y puesta a punto de los sistemas para lograr la máxima eficiencia.	S
14.	Investigar las prestaciones y opciones de configuración de los equipos.	p
15.	Mantener y actualizar los programas existentes (Sistemas operativos y utilitarios), antivirus, otros y sus respectivas correcciones y versiones.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

SECCION HARDWARE Y SOFTWARE
Hardware ha Software Renda

División Física/Lógica y Redes

Sección Hardware y Software

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION FISICA/LOGICA Y REDES** *Tembiporurenda/ Tembiporupyahu ha Ñandutirogue*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel Sección

OBJETIVOS
Mantener en operación todo el hardware y software de la Compañía. Realizar los trabajos de instalación de los equipos informáticos, redes, mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento. Brindar servicios a los usuarios de tecnología de información de la Compañía. Instalar redes informáticas a nivel corporativo, monitorear.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Instalar y mantener los equipos tecnológicos, software de base y aplicativos.	**P**
2.	Realizar las reparaciones de los equipos informáticos y redes.	**E**
3.	Elaborar y cumplir el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4.	Registrar y reportar cualquier anormalidad verificada en cuanto a condiciones ambientales, ubicaciones inadecuadas o mal estado de conservación de los equipos.	**P**
5.	Mantener el inventario de todo el hardware y software de la Compañía.	**P**
6.	Investigar las prestaciones y opciones de configuración de los equipos.	**P**
7.	Actualizar los planes de capacidad y ajustar la configuración del equipamiento y el software para mantener un rendimiento óptimo.	**P**
8.	Evaluar los recursos técnicos (hardware y software) instalados y sugerir cambios.	**E**
9.	Controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de computadores y periféricos.	**P**
10.	Disponer convenientemente los equipos para una operación confiable.	**E**
11.	Optimizar procedimientos y recursos para la recuperación de faltas.	**P**
12.	Recepcionar, verificación y entrega de distintos equipos informáticos a ser utilizados por la Compañía.	**E**
13.	Preparar la red necesaria para la interconexión de equipos para uso de sistemas corporativos	**P**
14.	Proponer procedimientos de trabajo para el procesamiento de datos de acuerdo con las políticas, normas y estándares vigentes.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION RECURSOS TIC
TIC-regua Tembiporupyahu Renda

Departamento Infraestructura y Operaciones TIC

División Recursos Tic

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC** **Mba'eporurã ha TIC-regua Apopy Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División** - Sección Base de Datos

OBJETIVOS

Coordinar la administración de la infraestructura, hardware, software, comunicaciones y servicios que dan soporte de las aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información. Controlar y monitorear constantemente los sistemas operativos y gerenciadores de bases de datos para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Administrar y brindar soporte técnico a otras dependencias directamente relacionadas con la misma.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Administrar cuentas de usuarios de los sistemas operativos, bases de datos, logs de transacciones con la autorización del Administrador de Seguridad.	**E**
2.	Identificar, documentar y analizar las deficiencias en el procesamiento de	**P**

C.P. Agueda Barrameda
Encargada de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org.
G.G.E.R.

	datos, sugerir medidas correctivas e informar al responsable del área y participar en las consultas a otros niveles de resolución.	
3.	Administrar recursos de Sistemas Operativos, servidores y optimizar espacio en discos en todos los servidores.	**P**
4.	Controlar la replicación entre servidores y su implementación en caso de una caída.	**P**
5.	Crear y mantener usuarios, grupos y login, que tengan que ver con los usuarios individuales y con los usuarios del sistema, en grupos o sesiones y en los distintos sistemas operativos disponibles.	**P**
6.	Registrar los sucesos de los recursos a su cargo, y cumplir las políticas de seguridad física y lógica de la compañía.	**P**
7.	Controlar permisos de archivos y seguridad de los sistemas; configuración de usuarios o grupos para compartir sistemas de archivos o directorios y restricción a otros.	**P**
8.	Administrar las virtualizaciones de los servidores	**P**
9.	Mantener las medidas de seguridad para garantizar el acceso indebido a los sistemas operativos y aplicaciones.	
10.	Activar y monitorear los sistemas de auditorías de los sistemas operativos.	**P**
11.	Determinar las necesidades y disponibilidad de espacios de almacenamiento usado o ser usado por las bases de datos.	**P**
12.	Preparar estándares, guías de acción, procedimientos de control y la documentación necesaria para garantizar que los usuarios trabajen en forma cooperativa y complementaria al procesar datos en la bases de datos.	**E**
13.	Recuperación de desastres (respaldos y pruebas de respaldos), análisis de rendimiento y optimización, y cierta asistencia en el diseño de la base de datos.	**E**
14.	Verificar que los backup (copias de respaldo) sean realizados según la rutina y políticas de seguridad vigentes. Colaborar con las dependencias encargadas de backup, para efectuar procedimientos de recuperación y selección de los mismos, si esto fuere necesario.	**P**
15.	Controlar las restricciones de acceso a la Base de Datos y a los datos según perfiles definidos.	**E**
16.	Planear y aplicar estrategias para optimización del acceso a los datos.	**E**
17.	Controlar las actividades de los datos y proteger. Confirmar la seguridad de los mismos, al otorgar permisos a los usuarios para administración de los datos.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

18.	Efectuar la recuperación de los Sistemas en caso de siniestros o fallas de hardware y/o del Sistema	**E**
19.	Arranque y parada de los sistemas operativos para administración y mantenimiento de los mismos o de los servidores.	**E**
20.	Administrar los recursos de los sistemas operativos y controlar el rendimiento de los mismos.	**P**
21.	Controlar las prioridades de los trabajos, cambios, interrupción o reanudación de los mismos y aquellos lanzados en segundo plano.	**E**
22.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, así como configuraciones requeridas.	**P**
23.	Configurar accesos a servidores, desde plataformas disponibles vía emuladores, utilizando telnet, SSH, ftp y SFTP, y copias de archivos entre los mismos.	**P**
24.	Administrar los manuales de administración de los sistemas a su cargo, así como también del hardware y software instalado.	**P**
25.	Instalar y configurar los sistemas operativos de acuerdo a los requerimientos de los responsables de los sistemas.	**P**

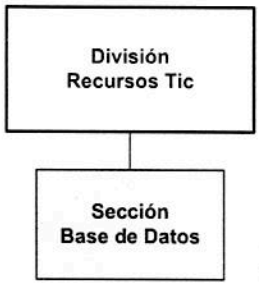
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

SECCION BASE DE DATOS
Mba'ekuaa Ñongatuha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DIVISION RECURSOS TIC TIC-regua Tembiporupyahu Renda
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	Nivel Sección

OBJETIVOS
Administración de las bases de datos utilizadas en la Gerencia de TI, colaborando con el diseño, creación de las nuevas bases de datos y mantenimiento de las existentes. Crear y aplicar estrategias para mejorar la seguridad, la fiabilidad y la integridad de los datos. Otorgar permisos de acceso a los datos a usuarios según las políticas de seguridad.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Analizar las tendencias de Bases de datos para sugerir su uso.	E
2.	Monitorear el nivel del servicio de procesamiento en línea y asegurar que los usuarios cuenten con un nivel de respuesta óptimo.	P
3.	Administrar la Estructura de las Bases de Datos, creación de nuevas base de datos, colaboración en la elección de la localización de la base de datos y sus	E

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

	tablas.	
4.	Colaborar con el equipo de desarrollo en la definición del modelo físico y lógico que tendrá la Base de Datos identificando las entidades, atributos, restricciones que se implementaran, niveles de seguridad, sistema de concurrencia, otros.	**P**
5.	Crear Scripts para los Triggers y procedimientos almacenados que aseguren el cumplimiento de las políticas de seguridad, normas de la Compañía, y la fiabilidad e integridad de los datos.	**P**
6.	Modificar la estructura de la base de datos a fin de adecuar a los nuevos requerimientos surgidos durante el tiempo de vida de los sistemas.	**E**
7.	Administrar el sistema manejador de Base de Datos, crear las estructuras de almacenamientos, definida previamente por los desarrolladores y el método de acceso a las Bases de Datos.	**P**
8.	Crear las restricciones de integridad de las Bases de Datos, definidas previamente por los desarrolladores	**P**
9.	Utilizar herramientas disponibles de Base de datos, para realizar los controles, detectar y reparar posibles errores en el funcionamiento de la base de datos.	**P**
10.	Supervisar los trabajos que se ejecuten sobre la base de datos y sobre todo asegurarse que el rendimiento no se degrade por tareas muy costosas realizadas por algunos usuarios.	**P**
11.	Realizar backup y restauración de base de datos conforme procedimientos definidos	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Fortalecimiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD

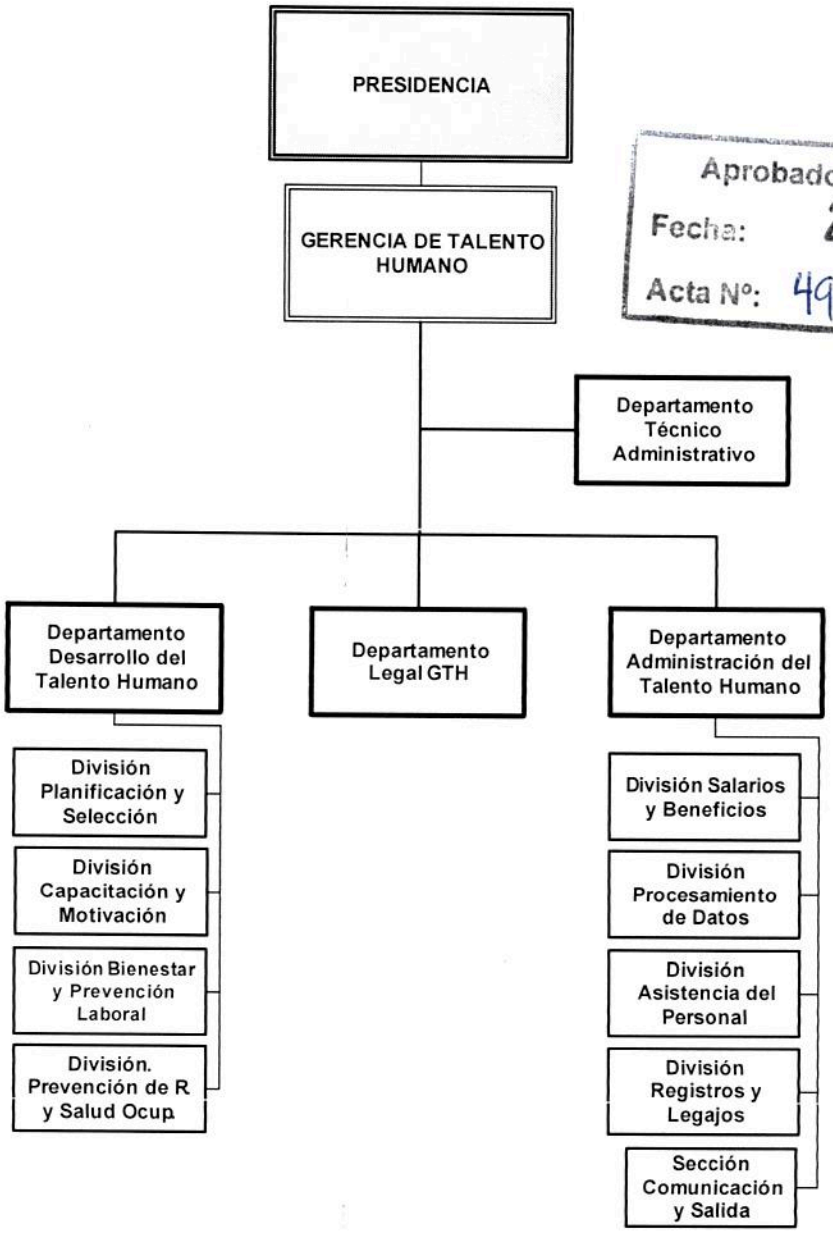
GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

GERENCIA DE TALENTO HUMANO
Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende	**Presidencia del Directorio** **MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	**1. Departamento Técnico Administrativo.** **2. Departamento Desarrollo del Talento Humano.** **3. Departamento Legal GTH.** **4. Departamento Administración del Talento Humano.**

OBJETIVOS

Administrar el Talento Humano de la Compañía, en la visión de desarrollar el conocimiento y la capacitación permanente, orientada a prestar un servicio eficiente y eficaz, en la implementación adecuada de los recursos humanos, para optimizar las funciones de las áreas que conforman la Estructura Organizacional, y promover a los funcionarios que reúnen los requisitos exigidos por el perfil del cargo. Mantener un clima laboral positivo entre los representante Gremiales.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Administrar las acciones inherentes al cargo; y otras asignadas por la Superioridad.	P
2.	Representar a la Compañía como Gerente de Ética, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	P
3.	Administrar la adecuada utilización de los recursos humanos disponibles de la Compañía, manteniendo una base de datos actualizada de dichos recursos.	P
4.	Impartir instrucciones al personal a su cargo, así como a los Jefes de Departamentos.	P
5.	Sugerir la aplicación de políticas y procedimientos a seguir, para la administración eficiente del Talento Humano de la Compañía.	E
6.	Gestionar y establecer sistemas de capacitación y formación integral que posibiliten el desarrollo adecuado del Talento Humano de la Compañía.	P
7.	Autorizar los permisos establecidos en el C.C.C.T., cese de aportes a IPS., las disposiciones judiciales, llamados a los Concursos.	D
8.	Autorizar los pagos de beneficios contemplados en el C.C.C.T.	E
9.	Firmar los certificados de trabajos de los empleados en representación de la Compañía.	D
10.	Solicitar y coordinar las solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios del sector.	E
11.	Dirigir el proceso de ética pública al interior de la compañía en coordinación con el Comité de Ética.	D
12.	Convocar y coordinar las sesiones del Comité de Ética.	P
13.	Coordinar la elaboración del plan de mejoramiento conducente a instalar el proceso de ética en la compañía.	E
14.	Coordinar, apoyar y hacer seguimiento del trabajo del Equipo de Alto Desempeño en Ética (EADE), así como del Líder de Ética.	P
15.	Gestionar ante el comité de ética los apoyos logísticos y de tiempo necesarios para que los equipos del equipo de alto desempeño y el líder de ética ejecuten las acciones del plan de mejoramiento.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

16.	Presentar al comité de ética los productos del equipo de alto desempeño para su aprobación y dinamizar el tema en esta instancia.	**P**
17.	Asegurar la adopción formal del código de ética por parte de la máxima autoridad de la entidad.	**E**
18.	Ser el conducto regular entre el comité de ética y el líder de ética. Gestionar la adopción e implementación del código de ética.	**P**
19.	Mantener informada a la máxima autoridad de la entidad sobre la marcha del proceso de fortalecimiento de la ética.	**P**
20.	Evaluar conjuntamente con el comité de ética el progreso en la implementación del proceso de ética pública.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fec[illegible]: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: [illegible]

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE TALENTO HUMANO** *Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára*
Analizar, procesar y coordinar las acciones de procedimientos para dar cumplimiento a la función asignada.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia 2. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado
2	**Organización y Coordinación** 1. Organizar el proceso de análisis de las documentaciones en tiempo y forma. 2. Coordinar las tareas en su área de influencia para obtener los resultados propuestos.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el Gerente y aquellas dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades al personal a su cargo y delegar convenientemente la autoridad para su cumplimiento. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la empresa.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y medir sus resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para posibilitar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con los otros departamentos de la Gerencia y con el personal a su cargo, a fin de optimizar la gestión de la Gerencia. 2. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de los trabajos ocurrido en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz, con los responsables de los Departamentos de la Gerencia, de los demás Departamentos Técnico Administrativo, clientes internos, proveedores, personal, y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes, en la formulación del anteproyecto del presupuesto correspondiente a la Gerencia, conforme a las necesidades de sus áreas de influencia. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, justificando adecuadamente los gastos realizados.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Mantener archivos clasificados, de leyes y reglamentos, normas y procedimientos, resoluciones y disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía que se encuentran relacionados con su área.	**P**
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia de Talento Humano y aplicarlas convenientemente.	**P**
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria, de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia.	**E**
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.	**P**
5.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	**P**
6.	Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otra comunicación inherente a las funciones de la Gerencia.	**P**
7.	Coordinar con los departamentos del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	**E**
8.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	**E**
9.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. A[illegible] Barrameda V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

10.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**P**
11.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del plan de trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (presupuesto).	**E**
12.	Coordinar las actividades, el seguimiento y el control de la gestión, la administración de las necesidades, de los bienes y servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: XII

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO LEGAL GTH
Leikuéra Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE TALENTO HUMANO** *Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS
Asesorar jurídicamente sobre interpretaciones legales del área de recursos humanos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia 2. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2	**Organización y Coordinación** 1. Organizar el proceso de análisis de las documentaciones en tiempo y forma. 2. Coordinar las tareas en su área de influencia para obtener los resultados propuestos.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el Gerente y aquellas dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades al personal a su cargo y delegar convenientemente la autoridad para su cumplimiento. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la empresa.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y medir sus resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para posibilitar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con los otros departamentos de la Gerencia y con el personal a su cargo, a fin de optimizar la gestión de la Gerencia. 2. Informar a su superior inmediato sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de los trabajos ocurrido en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz, con los responsables de los Departamentos de la Gerencia, de los demás Departamentos Técnico Administrativo, clientes internos, proveedores, personal, y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes, en la formulación del anteproyecto del presupuesto correspondiente a la Gerencia, conforme a las necesidades de sus áreas de influencia. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, justificando adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Planificar, ejecutar y controlar en coordinación con la Gerencia del Talento Humano las actividades del área de su competencia.	P
2.	Asesorar, informar, evaluar y dictaminar en todo lo referente a asuntos jurídicos sometidos a consideración de la GERENCIA DE TALENTO HUMANO y el Departamento Administración del Talento Humano.	E
3.	Informar desde el punto de vista jurídico sobre embargos judiciales y levantamiento de embargos judiciales de sueldos a funcionarios y personal contratado de COPACO S.A., dispuesto por el Poder Judicial.	E
4.	Informar desde el punto de vista jurídico sobre los pedidos de sanciones disciplinarias de primer grado para funcionarios y personal contratado de COPACO S.A.	E
5.	Asesorar, evaluar y dictaminar sobre expedientes referentes a pagos de beneficios contemplados en el C.C.C.T., Código Laboral, reposo por salud, permisos, compensaciones por fallecimiento y pedidos de informes sobre empleados dictados por autoridades judiciales competentes.	E
6.	Integrar las comisiones de trabajo relacionadas a las actividades al área de Talento Humano.	E
7.	Participar de las reuniones convocadas por la superioridad u otras dependencias.	E
8.	Realizar cualquier otra función relacionada a su competencia profesional o que dispongan las autoridades de COPACO S.A., siendo la enumeración anterior enunciativa y no limitativa.	P
9.	Asesorar legalmente a los departamentos dependientes de la Gerencia de Talento Humano, cuando estos requieran, para el cumplimiento de sus funciones.	E
10.	Asesorar a la GTH, para el cumplimiento de lo establecido en las leyes laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno, cuando esta lo requiera.	E
11.	Asesorar al Departamento Técnico Administrativo, para el seguimiento de contratos de trabajo o de prestación de servicios, cuando este así lo requiera.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: II

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
Mba'apohára Moakãrapu'ãrã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE TALENTO HUMANO** *Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las dependencias:	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1-División Planificación y Selección del Talento Humano. 2-División Capacitación y Motivación. 3-División Bienestar y Prev. Laboral 4-División Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional .

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Desarrollar el Talento Humano, centrado en lograr la Eficiencia del Personal dentro de la Organización, en la implementación de Planes de Selección, Capacitación y Motivación (Ciclo del Empleo), y lograr la Productividad del Recurso Humano en el Puesto de Trabajo.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Establecer conjuntamente con la Gerencia de Talento Humano, las acciones necesarias para satisfacer los requerimientos que genera el desarrollo del Talento Humano en el ámbito de la capacitación de los recursos humanos.	E
2.	Planificar y establecer conjuntamente con las Gerencias de la Compañía, proyectos para el desarrollo profesional, laboral e intelectual de los empleados de manera de optimizar los recursos humanos necesarios para el logro de los objetivos fijados en función a las políticas definidas por la Presidencia y el Directorio.	E
3.	Supervisar la actualización de la Base de Datos, registros de inscripción, asistencia, calificaciones, certificación y/o Fichas de los empleados de la Compañía, que participan de las actividades de capacitación.	P
4.	Acompañar los proyectos que impliquen transferencia de tecnología para la Compañía.	P
5.	Controlar la ejecución presupuestaria del área, y canalizar los trámites administrativos de gastos autorizados.	P
6.	Estimular y promover convenios y acuerdos de colaboración interinstitucional, con otras Empresas públicas y privadas, universidades nacionales o extranjeras, para contribuir al desarrollo y difusión de las tecnologías de telecomunicaciones, en lo concerniente a capacitación e intercambio de información técnica y/o de gestión en el área de Desarrollo del Talento Humano.	E
7.	Elaborar y acompañar proyectos o Campañas preventivas y de emergencia en materia de salud y seguridad que permitan minimizar los riesgos en el entorno laboral de los empleados de la Compañía.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendi
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

8.	Planificar y establecer conjuntamente con la Gerencia de Talento Humano, la manera de optimizar los recursos humanos necesarios para el logro de los objetivos fijados en función a las políticas definidas por la Presidencia y el Directorio de la Compañía.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. GGER

DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y SELECCIÓN
Tape'apo ha Jeporavo Renda

DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

División Planificación y Selección

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 38

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Moakãrapu'ãrã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Lograr un mejor aprovechamiento de los Recursos Humanos con que cuenta la Compañía, elaborando e implementando sistemas de evaluación, selección y promoción del personal y mantener actualizados los datos académicos de los empleados en la base de datos de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Coordinar con los Jefes de las Dependencias afectadas la reubicación de los Recursos Humanos.	**E**
2.	Realizar entrevistas y aplicar test psicotécnico a los postulantes para su ingreso a la Compañía.	**E**
3.	Analizar la cantidad necesaria de personal de acuerdo al volumen de trabajo en	**P**

C.P. Agustín Caramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

	las distintas áreas de la Compañía y sugerir las reubicaciones y/o reconversión laboral de acuerdo al perfil del puesto y las aptitudes de los empleados.	
4.	Planificar, organizar, dirigir, supervisar e implementar los sistemas de evaluación de desempeño y la actualización de datos académicos de los empleados.	**E**
5.	Coordinar con los Jefes de las distintas dependencias, la aplicación de los formularios de evaluación del desempeño a los empleados de la Compañía.	**E**
6.	Remitir los resultados de la evaluación de desempeño para la realización de las capacitaciones, reubicación del personal y promociones.	**E**
7.	Utilizar los resultados de la evaluación de desempeño para la realización de las capacitaciones, reubicación del personal y promociones.	**E**
8.	Elaborar los requisitos necesarios para elaborar el perfil del cargo para los llamados a concursos de meritos y aptitudes.	**E**
9.	Procesar las solicitudes de Llamados a Concursos de Méritos y Aptitudes para cubrir cargos vacantes, evaluar y elevar los resultados a la superioridad para la toma de decisión.	**E**
10.	Analizar los documentos respaldatorios para reencuadramiento y bonificación por escolaridad.	**E**
11.	Mantener actualizados los datos académicos de los empleados de la Compañia el S.A.F a través de las documentaciones presentadas y obrantes en el legajo.	**D**
12.	Coordinar las solicitudes de pasantías de los alumnos de Colegios y Universidades, así como las pasantías laborales, de acuerdo a las reglamentaciones existente.	**E**
13.	Mantener entrevistas con los Jefes y Empleados para realizar el clima laboral.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISIÓN CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN
Ñembokatupyry ha Ñemokyre'ỹ Renda

Departamento Desarrollo del Talento Humano

División Capacitación y Motivación

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Moakãrapu'ãrã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Dotar al empleado de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para su desempeño laboral, formación profesional y personal y de gestión por medio de la motivación, orientada a la optimización de los recursos humanos que incorporen valores y ventajas competitivas para la Compañía, en el ámbito del mercado de las Comunicaciones.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Planificar e implementar cada año cursos de capacitación acorde a los planes de expansión, desarrollo y crecimiento previstos por la Compañía y someter a consideración de la superioridad.	A
2.	Presentar a la Gerencia de Talento Humano para su aprobación el presupuesto anual de las actividades de capacitación.	A
3.	Brindar Capacitación Técnica, Administrativa, Operacional y de Gestión de más alto nivel, con espíritu creativo y crítico para formar profesionales técnicos necesarios para la Compañía, con excelencia académica, para contribuir a la expansión de las Telecomunicaciones en el país.	P
4.	Divulgar los trabajos educativos y técnicos, para las prestaciones de servicios, formando los recursos humanos necesarios para la inserción inmediata, a las áreas correspondientes de la Compañía, tendiendo al perfeccionamiento y actualización de las tecnologías de punta o de última generación.	P
5.	Coordinar conjuntamente con las distintas dependencias de la Compañía, actividades tendientes a la motivación del personal	A
6.	Coordinar actividades tendientes al desarrollo de programas de capacitación institucional con miras a la motivación del personal.	P
7.	Desarrollar programas de motivación, empoderamiento y capacitaciones o talleres relacionados al Control Interno, valores y principios Éticos, Protocolo de Buen Gobierno, Código de Ética, Política de Talento Humano , Etc.	P
8.	Manejo de documentos administrativos: Fondo Fijo, planilla de pagos a instructores, memos, providencias, etc.	P
9.	Manejo de documentos académicos: planillas de inscripción, asistencia, calificaciones, certificación de cursos, propuesta de nombramientos de instructores, etc.	P
10	Elaboración del cronograma General de Actividades de Capacitación, informe final de actividades.	A
11	Administración de los cursos por convenio: CITEC – FIUNA; CAES, SNNP y otras instituciones públicas o privadas.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

DIVISIÓN BIENESTAR Y PREVENCIÓN LABORAL
Jeikoporã ha Ojehukuaáva Ñehenonde'a Renda

Departamento Desarrollo del Talento Humano

División Bienestar y Prevención Laboral

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Moakãrapu'ãrã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Generar estrategias de carácter preventivo que permita precautelar la salud integral del empleado y la de su familia. Lograr el bienestar del empleado con la asistencia permanente, realizando el seguimiento de los diferentes casos que a diario se presentan, buscar disminuir los porcentajes de los riesgos propios de sus actividades.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Coordinar y realizar entrevistas con jefes de las diferentes reparticiones de la Compañía y con representantes de otras Instituciones (I.P.S., Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y otros) a fin de obtener un mejor control y agilización de los trámites administrativos pertinentes.	E
2.	Asistir a empleados con reposos prolongados, accidentes de trabajo u otro motivo, a efectos de tramitar la jubilación por invalidez ante el I.P.S.	E
3.	Realizar visitas hospitalarias y domiciliarias, tanto a empleados y familiares, a fin de gestionar la atención médica adecuada.	P
4.	Gestionar ante el I.P.S. las prestaciones médicas (consultas, material quirúrgico e insumos, etc.) in situ y/o a través de notas para los empleados de la Compañía.	E
5.	Verificar e informar referente a reposos presentados para el cobro de complemento de haberes.	P
6.	Asistir en representación de las autoridades en casos de fallecimiento de empleados y/o familiares.	E
7.	Coordinar conjuntamente con otras dependencias tareas. (Eje. Clínica Médica u otros centros hospitalarios).	E
8.	Elaborar materiales digitales o folletería en general, a efecto de generar concienciación en relación a temas preventivos	M
9.	Declarar en el Sistema REI del I.P.S. los reposos médicos presentados por los empleados de la Compañía.	E
10.	Verificar y registrar en el S.A.F. (Sistema Administrativo Financiero) los reposos presentados de empleados de la Compañía.	P
11.	Autorizar en el S.A.F. (Sistema Administrativo Financiero) los reposos presentados por los empleados de la Compañía, a fin de que la División Beneficios y Salarios, realice los descuentos en la liquidación.	D
12	Realizar el seguimiento de los reposos que fueran presentados por los empleados de la Compañía a efecto de que los mismos accedan al subsidio del IPS.	D
13	Presentar ante las oficinas del IPS las comunicaciones de accidentes laborales de los empleados	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

Departamento Desarrollo del Talento Humano

División. Prevención de R y Salud Ocup.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Moakãrapu'ãrã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las dependencias.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Definir pautas y criterios a seguir por medio de procedimientos para que los empleados de la Compañía puedan contar con total seguridad y salud en el desempeño de sus actividades.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Facilitar ambientes de trabajos saludables y seguros, de acuerdo a las capacidades físicas, mentales y emocionales de cada empleado	D
2.	Proveer adecuado cuidado médico y rehabilitación frente a enfermedades y daños derivados del trabajo,	D
3.	Establecer estricto cumplimiento de los protocolos de prevención y protección en los entornos laborales en caso de epidemias.	P
4.	Inspecciones a las dependencias de Capital e Interior del País con el propósito de verificar el acatamiento de los protocolos para entornos laborales.	M
5.	Apoyo e intervención del área de Psicología para todos los empleados de la Compañía,	P

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

6.	Asistencia del área de psicología a Jefes que cumplen dos años de gestión en sus respectivos cargos. Informes a la Gerencia de Talento Humano.	P
7	Exámenes Admisionales.	P
8	Asistencia en Campañas de Vacunaciones estacionales,	E
9	Exámenes Médicos y de Aptitudes, previos a la aplicación del Procedimiento de Reubicación Laboral,	E
10	Seguimiento a los casos de prolongación de permisos establecidos en el Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo,	E
11	Revisión de Estudios Médicos para empleados en vulnerabilidad,	E
12	Establecimiento de Puestos de Enfermería Laboral locales establecidos por la Compañía,	E
13	Capacitación continúa en relación a riesgos laborales,	E
14	Aplicación de test psicotécnicos, aptitudes, inteligencia, capacidades, personalidades, intereses, etc,	E
15	Evaluación, diagnóstico, rehabilitación y prevención de los trastornos de audición para empleados en áreas de uso de auricular.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOE=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA DE TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Pytyvõrã Moakãhára**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias:	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1- División Salario y Beneficios. 2- División Procesamiento de Datos. 3- División Asistencia del Personal. 4- División Registros y Legajos. 5- Sección Comunicación y Salida del Personal.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Lograr el aprovechamiento racional de los recursos humanos que dispone la Compañía en el marco de desarrollar una función eficiente y eficaz, además de realizar las distintas comunicaciones a los empleados en tiempo y forma; mantener actualizado los datos del personal en el Sistema Informático de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** **1.** Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. **2.** Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** **1.** Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. **2.** Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. **3.** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. **4.** Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Ibarmendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Establecer conjuntamente con la Gerencia de Talento Humano, los sistemas de control del empleado, a través del reloj biométrico, para un mejor aprovechamiento de los recursos humanos.	**E**
2.	Supervisar conjuntamente con las Divisiones Procesamiento de Datos y Registros y Legajos la actualización de las bases de datos, archivos, legajos personales de los empleados de la Compañía.	**P**
3.	Controlar y velar conjuntamente con las Divisiones Asistencia del Personal y Departamento Legal de la GTH por el cumplimiento del Código Laboral, la Leyes Especiales vigentes, el Reglamento Interno, el Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo y las normas establecidas que regulan las relaciones laborales de los empleados.	**P**
4.	Elaborar conjuntamente con la Gerencia de Talento Humano proyectos tendientes a una mejor gestión en el área de recursos humanos.	**E**
5.	Rubricar todas las hojas de los Libros Laborales y remitir con diez días de anticipación a la Gerencia de Talento Humano para la presentación en tiempo y forma a la Dirección de Registro Obrero Patronal del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.	**A**
6.	Coordinar y supervisar las salidas del personal por jubilación o retiro voluntario, así como las comunicaciones varias ya sean por incumplimiento del reglamento Interno o permisos del C.C.C.T.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO, E= EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 19

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISIÓN SALARIOS Y BENEFICIOS
Tembiaporepy ha Ñepytyvõmby Renda

Departamento Administración del Talento Humano

División Salarios y Beneficios

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Jerarquico: División**

OBJETIVOS
Gestionar la compensación de los empleados en retribución a los servicios prestados. Lograr la elaboración correcta de la Liquidación del Salario de los empleados de la Compañía en base a los datos procesados por la dependencia y los documentos debidamente autorizados por la superioridad.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Cuantificar los montos a ser pagados a los empleados en conceptos de beneficios varios: horas extraordinarias, adicional nocturno, auricular, riesgo	M

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	de caja, ayuda social, personal prevenido, y otros, en base a las cantidades establecidas.	
2.	Elaborar informes solicitados respecto al salario de los empleados de la Compañía (embargos judiciales y constancias).	**D**
3.	Elaborar planillas de sueldos y de descuentos realizados a los empleados.	**M**
4.	Elaborar resúmenes de los expedientes de beneficios pagados a los empleados y su posterior remisión a la División Contabilidad (Gerencia Administrativa Financiera).	**M**
5.	Elaborar el listado para pago de salarios en forma impresa y en medios magnéticos, con número de cédula, nombre y apellido del empleado y monto a ser percibido, para su remisión a entidades bancarias encargadas del pago.	**M**
6.	Elaborar, imprimir y entregar recibos de liquidación de salarios a los empleados de la Compañía.	**M**
7.	Realizar la presentación oportuna de las planillas de aporte al Instituto de Previsión Social (I.P.S.), controlando la integridad y exactitud de los datos consignados.	**M**
8.	Realizar las comunicaciones de Entrada y Salida del Personal al Instituto de Previsión Social (I.P.S.)	**E**
9.	Procesar y controlar los descuentos de salarios a empleados, debido a embargos judiciales.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN PROCESAMIENTO DE DATOS
Mba'ekuaa Ñemba'apoha Renda

Departamento Administración del Talento Humano

División Procesamiento de Datos

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Gestionar, elaborar y remitir informes referentes a los datos de empleados, según necesidad a entes externos y sectores internos de la Compañía. Gestionar la funcionalidad de los relojes biométricos en los diferentes edificios de la Compañía

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Administrar, operar el Sistema de Control de Relojes Biométricos de la Compañía (altas, bajas y modificaciones). Mantener la funcionalidad de los equipos biométricos.; administración de las huellas de empleados: enrolamiento, traslados, bajas, suspensiones; Solución de problemas.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

2.	Elaboración de carné identificatorios de los empleados de la Compañía.	**E**
3.	Realizar el Soporte Informático del Departamento Administración de Talento Humano: instalación de software y antivirus, mantenimiento de la red de datos interna, reparaciones menores de hardware del Departamento, solución de problemas de conectividad, etc.	**E**
4.	Realizar el soporte técnico de la red y relojes biométricos del sistema de Control de Relojes Biométricos; reparación y mantenimiento de los equipos y de la red de datos.	**E**
5.	Emisión de informes estadísticos y Gerenciales sobre los empleados de la Compañía basados en la Base de Datos del módulo de NOMINA del Sistema SAF.	**S**
6.	Realizar las gestiones pertinentes ante la Dirección de Registro Obrero Patronal del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para la obtención de las planillas rubricadas y foliadas (Libros Laborales) y controlar la integridad de los datos.	**E**
7.	Imprimir las hojas de los libros laborales en tiempo y forma, incluyendo todos los datos requeridos del personal de COPACO S.A., para ser presentado a la Dirección de Registro Obrero Patronal del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y remitir al Departamento Administración del Talento Humano, con anticipación a la fecha de presentación.	**E**
8.	Administración de Usuarios del Sistema REGOBPAT del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, para los distintos números patronales de la Compañía, a los efectos de que los diferentes sectores puedan realizar la carga de COMUNICACIONES al REGOBPAT	**E**
9.	Realizar la comunicación de datos del personal de COPACO S.A., a la Secretaria de la Función Pública, a través del SISTEMA SICCA de la página web del ente, en cumplimiento a las normas de trasparencia vigentes.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN ASISTENCIA DEL PERSONAL
Mba'apohára Ñepytyvõ Renda





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Gestionar el control de cumplimiento de la asistencia del empleado a su lugar de trabajo en el horario asignado. Lograr y mantener el control del cumplimiento de las disposiciones legales, Reglamento Interno, Contrato Colectivo y otras Normas Laborales referentes a la asistencia a sus lugares de trabajo por parte de los empleados de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Definir los procedimientos de control de asistencia de los empleados de la Compañía.	P
2.	Coordinar con las Jefaturas de Distritos la implementación de los procedimientos	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	de control de asistencia del personal para las distintas oficinas del Interior.	
3.	Informar al Departamento Administración de Talento Humano referente a las ausencias injustificadas de los empleados, y específicamente a partir tercer día consecutivo o cuatro días alternados.	**P**
4.	Mantener un registro actualizado en el sistema S.A.F.de los empleados Comisionados a otras dependencias de la Compañía u otras Instituciones.	**P**
5.	Controlar la asistencia de los empleados en el lugar de registro de las diversas dependencias de la Compañía del área.	**D**
6.	Recibir los informes del movimiento diario de los empleados por parte de los encargados del control de asistencia.	**D**
7.	Cargar en el S.A.F los registros referentes a los distintos tipos de faltas (ausencias justificadas, injustificadas, llegadas tardías, salidas en horas de trabajo y reposos.	**D**
8.	Confirmar en el S.A.F. previo al proceso de liquidación, todos los registros concernientes a las Ausencias por renuncia, Ausencias Injustificadas, Permisos sin goce de Sueldo, Faltas con Aviso, Salidas en horas de trabajo, no marcación entrada, no marcación de salida; de igual manera, confirmar todos los registros que no generan descuentos (Permisos por Artículos del Contrato Colectivo, comisiones del personal, vacaciones, Llegadas tardías, salida antes del horario establecido).	**P**
9.	Actualizar en el Sistema S.A.F. los horarios y lugar de registro de asistencia de los empleados.	**P**
10.	Verificar el usufructo de las vacaciones dentro del periodo asignado, por parte de los empleados.	**P**
11.	Verificar la cantidad de días trabajados de las solicitudes de Pagos de: Horas Extras, Auricular, Riesgo de Caja, Horario Nocturno, Reemplazo de personal por vacaciones y Guardias Prevenidas de las distintas dependencias de la Compañía.	**P**
12.	Realizar verificaciones in situ de la presencia de los empleados en su lugar de trabajo.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – GGER

DIVISIÓN REGISTROS Y LEGAJOS
Ñembokuatia ha Tembiapoasa Ñemboguapy Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Gestionar la actualización de la información pertinente de cada empleado, a lo largo de su vida laboral dentro de la Compañía. Lograr la guarda y custodia centralizada de la documentación referente a los empleados, asegurando con ello la calidad de la información y su vigencia que permitan su oportuna y adecuada utilización.

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Registrar y mantener actualizados en el legajo personal los datos de cada empleado de la Compañía, donde conste su trayectoria institucional desde el ingreso hasta el término de funciones.	**P**
2.	Elaborar certificado de trabajo y/o constancias en forma detallada relativa a sus servicios para trámites jubilatorios cuando el empleado lo solicite.	**E**
3.	Adjuntar datos de los empleados para los casos de pedidos de informes para pagos.	**D**
4.	Registrar en el Sistema Administrativo y Financiero (S.A.F.), los Datos de los empleados de la Compañía como Traslados, Condicionamientos, Renovaciones de Contratos, Sumarios Administrativos, Contratos Nuevos, Bajas de Empleados	**P**
5.	Autenticar fotocopias de documentos proveídos por la División.	**E**
6.	Recepcionar y organizar los documentos referentes a los empleados para su guarda y custodia.	**P**
7.	Atender solicitudes de informes internos o externos referentes a ex funcionarios (Ex ANTELCO) y empleados de la Compañía conforme se requiera.	**E**
8.	Realizar mantenimiento de legajos personales por el deterioro o desgaste de los mismos.	**E**
9.	Realizar la carga de altas y bajas de empleados en el Sistema REGOBPAT del M.T.E.S.S	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

SECCION COMUNICACIÓN Y SALIDA
Ñemomarandu ha Ñesẽ Renda

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

Sección Comunicación y Salida

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: [signature]

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** **Mba'apohára Rembiapo Ñeñangarekorã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la dependencia.	**Nivel Jerárquico: Sección**

OBJETIVOS
Orientar a los empleados sobre los beneficios de la jubilación una vez reunidos los requisitos exigidos. Iniciar el proceso de desvinculación del empleado de la Compañía. Gestionar la comunicación rápida y eficiente con el empleado, sobre cualquier determinación tomada por la Compañía y que le afecte tanto individual como colectivamente., a través del Telegrama Colacionado.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Comunicar a los empleados afectados las decisiones tomadas por el Directorio, Gerencia de Talento Humano o Jefe del Departamento Administración del Talento Humano (Desvinculaciones por jubilación, rescisión de contratos, aceptación de permisos con goce o sin goce de sueldo, traslados, etc. Con el texto adecuado, vía telegrama colacionado)	D
2.	Procesar y clasificar el listado de faltas (Llegadas tardías, inasistencia injustificada, no marcación de entrada y/o salida) remitido por la División Asistencia del Personal de los empleados permanentes y contratados.	D
3.	Confeccionar y comunicar las sanciones resultantes de las faltas establecidas en el Reglamento Interno de la Compañía, vía telegrama colacionado (amonestaciones y apercibimientos) y por notificaciones las suspensiones de goce de sueldos, a los afectados y a sus jefes inmediatos.	P
4.	Informar a los empleados que reúnan edad y aporte para acogerse a la jubilación, de los requisitos y de los pasos que precisan para el inicio de las gestiones pertinentes.	E
5.	Confeccionar nota de renuncia para cese de aporte al I.P.S. o Ministerio de Hacienda, a pedido del empleado que ya reunió los requisitos para la jubilación.	D
6.	Elevar informes a la superioridad sobre empleados que han cumplido los requisitos para acogerse a la jubilación.	M
7.	Elaborar y dictar telegramas colacionados y/o notas de suspensión sin goce de sueldo a los empleados sancionados por Sumarios Administrativos o por incumplir los artículos del Reglamento Interno de Condiciones de Trabajo.	E
8.	Comunicar las comisiones de empleados a otras Instituciones o Ministerios y solicitar periódicamente las planillas de asistencia y funciones realizadas por los mismos, a fin de elevar a la División Asistencia del Personal.	S
9.	Evacuar todas las consultas telefónicas y personal de los compañeros sobre jubilaciones, retiros voluntarios, falta de documentos ya sean originales o copias autenticadas, para proseguir los trámites de los mismos.	E
10.	Cargar y autorizar todas las sanciones (amonestaciones, apercibimientos y suspensiones) en el Sistema SAF.	D
11.	Cargar movimientos de COMUNICACIONES en el Sistema REGOBPAT del M.T.E.S.S, que fueran remitidos por la División Asistencia del Personal.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fe: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

GERENCIA INTERIOR
Tyepypegua Mbohapeha

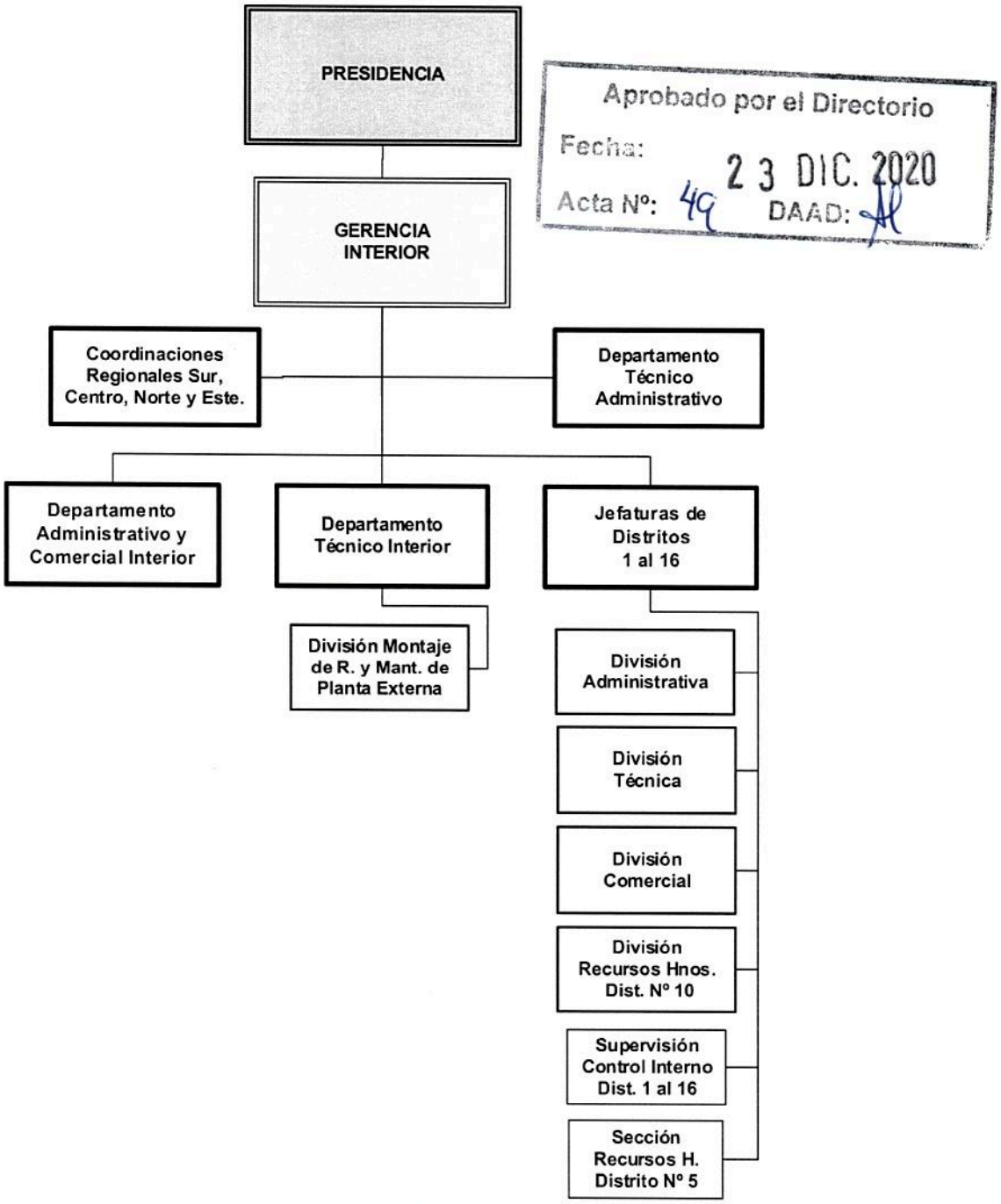
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA INTERIOR
Tyepypegua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de	**PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO** **MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Supervisa las Tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	1- Departamento Técnico Administrativo. 2- Departamento Administrativo y Comercial Interior. 3- Departamento Técnico Interior 4- Jefaturas de Distritos del 1 al 16.

OBJETIVOS

Optimizar la red operativa de telecomunicaciones del Interior, utilizando los indicadores de desempeño internacionalmente aceptados, y que la planificación de la expansión e introducción de nuevos servicios que responda a la competencia del mercado.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agueda Larramendia
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Dpto. Planeam. y Desarrollo Org. GGER

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1-	Gestionar la red de telecomunicaciones del Interior, respondiendo a las políticas establecidas por la Compañía, basándose en la utilización eficiente de los recursos disponibles y en la celeridad para responder los requerimientos del Cliente.	P
2-	Velar por el cumplimiento de las disposiciones técnicas establecidas por la Compañía y el Ente Regulador.	P
3-	Dirigir, administrar y supervisar las funciones asignadas a la Gerencia.	E
4-	Elevar a consideración del Directorio los asuntos de interés institucional, facilitando la información requerida.	E
5-	Mantener informado al Presidente, sobre los asuntos relacionados con la gestión, así como de las operaciones que haya aprobado directamente la Gerencia.	E
6-	Proponer al Presidente, adoptar las medidas que juzgue necesarias para mejorar la gestión de la Compañía.	E
7-	Planificar y coordinar las actividades de los Distritos, implementando las políticas establecidas por la Compañía en el Área.	P
8-	Gestionar la obtención de recursos materiales y humanos, para el correcto desempeño de las funciones.	P
9-	Planificar y coordinar conjuntamente con las Gerencias involucradas, las actividades de los servicios de Telefonía Celular, Internet y de Transmisión de Datos del Interior.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Depende directamente de la:	**GERENCIA INTERIOR** *Tyepypegua Mbohapeha*
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a las Sub Gerencias y Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Jerárquico: Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Barrameda
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes de la Gerencia. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.	P
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	P
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	P
8.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	E
9.	Coordinar con los Departamentos del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	P
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	P
12.	Gestionar para el pago de alquileres de locales de oficinas del Interior y de viviendas para funcionarios, según los contratos correspondientes.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramenha V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

13.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o proced. en uso.	**E**
14.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
15.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
16.	Coordinar las actividades; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y el seguimiento y control de la gestión de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
17.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

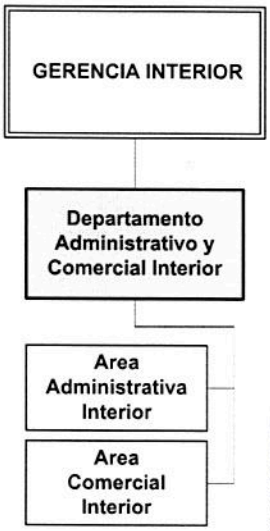
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DPTO. ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL INTERIOR
Tembiapokuatia ha Tyepypegua Ñemureko Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA INTERIOR** *Tyepypegua Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	**Nivel Departamento** 1. Area Administrativa Interior. 2. Área Comercial Interior.

OBJETIVOS

Supervisar, coordinar e implementar las políticas de la Compañía en lo referente a la administración de Clientes, comercialización de servicios y gestión de documentaciones administrativas provenientes o destinadas al Interior del País.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Analizar los indicadores administrativos, contables y de recursos humanos para su adecuación a un mejor proceso de control y gestión administrativa del rubro registro de cuentas de los ingresos y egresos de valores, como resultado de la comercialización y venta de servicios, y el uso racional de gastos corrientes y de inversión.	E
2.	Dirigir las gestiones protocolares de solicitudes e informes de todos los asuntos administrativos de comercialización.	E
3.	Coordinar las actividades y acciones administrativas, uniformando los criterios sobre formularios y fichas, que se cumplan las gestiones conforme las regulaciones vigentes y que no exista superposición de funciones entre unidades administrativas.	E
4.	Controlar, interpretar los Estados Contables y Gastos, disponiendo las intervenciones regulares de rutina e imprevistamente si existen indicios de irregularidad.	P
5.	Elaborar el anteproyecto de presupuesto del Departamento y colaborar con las Jefaturas de Distritos en la elaboración del mismo.	E
6.	Proponer procedimientos para mejorar las gestiones del Departamento, en concordancia con los planes de la Gerencia Técnica y los objetivos de la Compañía.	E
7.	Administrar y fiscalizar los trabajos del personal y su relación laboral conforme a reglamentos, normas, acuerdos y regulaciones legales vigentes.	P
8.	Actualizar el registro de abonados del Interior, generando un informe preliminar, para la Gerencia Interior sobre las ventas, retiros diarios y su acumulativo general de los servicios que vende la Compañía.	P
9.	Promover reuniones de Jefes de Distritos, preparando temarios básicos, objeto de debate y corrección.	E
10.	Controlar el cumplimiento de las normas, procedimientos e instrucciones de superiores y resoluciones sobre la materia de sus responsabilidades.	P
11.	Ejecutar las instrucciones y disposiciones emitidas por la Gerencia Técnica.	P
12.	Presentar informes semanales de las actividades desarrolladas por el Departamento.	S

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Arturo Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
COPACO

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA ADMINISTRATIVA INTERIOR





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL INTERIOR** *Tyepypegua Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Área**

OBJETIVOS

Supervisa, coordina e implementa las Políticas de la Compañía, a través de las Divisiones de los 16 Distritos del Interior en lo referente a Gestión de Documentaciones Administrativas provenientes o destinadas al Interior del País.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Dirigir, coordinar, y asistir a las Jefaturas administrativas y oficinas dependientes, en la ejecución de los trabajos en el área de su competencia.	**P**
2.	Verificar y evaluar los Estados de Cuentas (recaudaciones y depósitos) de los Jefes de las Divisiones Administrativas y Encargados Administrativos de las distintas oficinas dependientes de los Distritos del Interior, así como los depósitos efectuados que concuerden con las documentaciones de recaudación correspondiente.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3.	Recibir fotocopias de la consolidada general y boletas de depósitos bancarios de COPACO S.A. de todo el interior del país y controlar cada lote creado a través del sistema Pronet y balanceado en el sistema BOSS.	**P**
4.	Realizar controles a través de los Sistemas BOSS y cotejar permanentemente los importes actualizados en las mismas con las rendiciones presentadas por las distintas dependencias del interior.	**P**
5.	Cumplir con los puntos del Procedimiento de Actualización de Archivos de Pagos en el Sistema BOSS de las facturas crédito cobrados a través del Sistema Pronet S.A. en el Interior del País.	**P**
6.	Preparar informes estadísticos de Recaudaciones, facturación por localidad y servicios, ventas de productos de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A., gastos, consumos, etc., para la evaluación Económica-Financiera de los Distritos.	**P**
7.	Gestionar la correcta aplicación de políticas administrativas, manuales de procedimientos, plan de cuentas y otros de operación contable.	**P**
8.	Solicitar la intervención de oficinas del interior, para aclarar graves irregularidades administrativas detectadas y deslindar responsabilidades.	**E**
9.	Organizar y establecer, de acuerdo a las necesidades los sistemas de control y de registros que rigen las actividades contables administrativas en las oficinas del interior, dentro del marco de las disposiciones legales vigentes.	**E**
10	Verificar diariamente los cobros ingresados en Pronet S.A. en todas las localidades del interior e informar a los Distritos para su confirmación y posterior depósito y rendición conforme a los Lotes creados por cada oficina.	**D**
11	Verificar y actualizar diariamente los archivos de contingencia de Pronet S.A. que no ingresaron en el repositorio del sistema de facturación BOSS (debido a alguna falencia en la transmisión de datos)	**D**
12	Controlar e informar sobre los cobros de facturas en estado E2, recuperación de deudas de clientes morosos del interior del país.	**P**
13	Recibir y Controlar las rendiciones de las recaudaciones de Hola Paraguay S.A. ingresadas en las bocas de cobranzas de Copaco S.A.	**P**
14	Establecer el control sobre la distribución y utilización de recibos de dinero y otros comprobantes contables administrativos, realizadas por las Divisiones Administrativas del Interior.	**E**
15	Sugerir la implementación de procedimientos administrativos, para mejorar las gestiones del área.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA COMERCIAL INTERIOR

Departamento Administrativo y Comercial Interior

Área Comercial Interior

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL INTERIOR** *Tyepypegua Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Area**

OBJETIVOS
Supervisar, coordinar e implementar las políticas de la Compañía, a través de las Divisiones de los 16 Distritos del Interior, en lo referente a la administración de clientes, promoción, y comercialización de los servicios en el interior del País.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar y coordinar las tareas de comercialización y/o promociones de los servicios y productos que ofrece la Compañía en el interior del país..	S
2.	Coordinar con las divisiones comerciales el cumplimiento en la calidad de los servicios suministrados por la compañía.	D
3.	Promover y coordinar las ventas de los servicios, implementando los planes y de publicidad en puntos específicos en el Interior del País.	S

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional

4.	Apoyar y supervisar el cumplimiento de las metas cuantitativas y cualitativas, coordinando las acciones con las demás dependencias de la Compañía.	**M**
5.	Evaluar las necesidades y/o requerimientos de los consumidores y falencias en la comercialización de los productos y servicios que ofrece la Compañía.	**A**
6.	Verificar los informes ejecutivos remitidos por las Divisiones Comerciales de los 16 Distritos del Interior.	**M**
7.	Procesar y elaborar los informes mensuales de las ventas, conexiones y activaciones de los productos incluyendo los corporativos que ofrece la Compañía y son comercializados por los Distritos del Interior.	**D**
8.	Recibir y elaborar el informe trimestral de los Indicadores de Calidad del Servicio Básico (ICSB) para la CONATEL, correspondiente al Area Interior.	**E**
9.	Procesar, evaluar y remitir los informes de ventas de tarjetas pre-pago y saldo TD de Hola Paraguay S.A. comercializados en las Oficinas del Interior.	**M**
10.	Elaborar y remitir informes mensuales de las mercaderías retiradas de Hola Paraguay S.A. al Departamento Contabilidad y al Fiscal del Convenio Copaco S.A. – Hola Paraguay S.A.	**M**
11.	Coordinar y apoyar a las diversas acciones de las Divisiones Comerciales del Interior, orientado a unificar los procedimientos para el mejoramiento en la gestión de comercialización.	**D**
12.	Evaluar e identificar las tendencias del sector comercial y su aplicación en coordinación con los Distritos y las Oficinas del Interior.	**M**
13.	Proponer procedimientos para mejorar las gestiones de las Divisiones Comerciales de los Distritos, en concordancia con los planes de la Gerencia Interior y los objetivos de la Compañía.	
14.	Sugerir y coordinar las acciones a ser aplicadas con las Divisiones Comercial del Interior, orientado a unificar los criterios y procedimientos vigentes para la retención y idealización de los Clientes.	**D**
15.	Sugerir y apoyar la capacitación y actualización constante al personal de las Áreas de Atención al Cliente del Interior, para el mejor cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos.	
16.	Motivar y apoyar a los funcionarios para el buen desempeño de las tareas asignadas y alcanzar los objetivos propuestos por la Compañía.	**P**

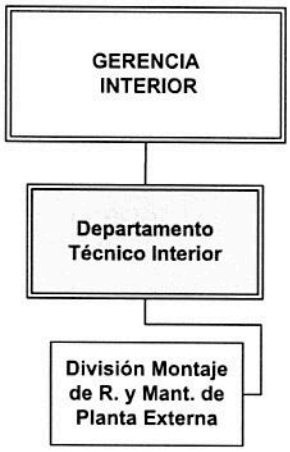
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Alineamiento - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

DEPARTAMENTO TECNICO INTERIOR
Tyepypegua Mba'apokuaa Mbohapeha



Depende directamente de la:	**GERENCIA INTERIOR** **Tyepypegua Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a esa dependencia.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Montaje de Redes y Mantenimiento de Planta Externa.

OBJETIVOS

Apoyar, a nivel nacional, a los sectores técnicos, específicamente el de red de Planta Externa, red de fibra óptica, con el propósito de, por un lado incorporar nuevos clientes y por el otro de mantener la calidad del servicio con la ejecución de trabajos de mantenimiento y reparación que sean requeridos de estos sectores.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Coadyuvar para que la operación y servicio de la red de telecomunicaciones de la Compañía se encuadre dentro de los indicadores de desempeño internacionalmente aceptados.	P
2	Coordinar, acompañar y ejecutar los trabajos de implementación, mantenimiento preventivo y correctivo de la red de Planta Externa y Fibra óptica, conforme requerimientos de los correspondientes sectores, a nivel nacional.	P
3	Coordinar y ejecutar los trabajos de montaje de redes de Fibra Óptica, para Servicios de Internet, VPN, CLICK, FO, E1, IP, Radio Bases, DSLAN Remotos y GPON en el interior del país.	P
4	Gestionar la red de telecomunicaciones, en su segmento nacional, de acuerdo a las políticas de acción establecidas por la Compañía basándose en la celeridad y agilidad en la respuesta a los requerimientos del cliente y el ente regulador.	P
5	Mantener un estrecho y permanente relacionamiento con las Gerencias y Sub Gerencias del sector operativo y Comercial de manera a atender sus solicitudes de asistencia técnica.	P
6	Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Gerencia Técnica.	E
7	Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la empresa.	P
8	Observar el uso adecuado de equipos, materiales, útiles, formularios, libros, vehículos y demás elementos al servicio del Departamento.	P
9	Analizar y evaluar el comportamiento de las actividades e indicadores de su competencia.	M
10	Crear y mantener al día toda la base de Datos de la Redes de Fibra Óptica de las Centrales de Interior del país.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION MONTAJE DE REDES Y MANT. DE PLANTA EXT.
Mbojoapy Ñemopyenda ha Okaregua Tembiporu'aty
Jererekokatuirã Renda

Departamento Técnico Interior

División Montaje de Redes y Mant. de Planta Ext.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TECNICO INTERIOR Tyepypegua Mba'apokuaa Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar asistencia técnica a todos los centros de O & M y dependencias relacionadas al área de conmutación. Mantener en condiciones de funcionamiento todos los sistemas de conmutación de circuitos EWSD SIEMENS de la compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Supervisar las tareas de salvadas de sistemas y contadores de abonados y AMA.	P
2.	Contactar con la firma Contratada de la plataforma, para exponer situaciones que requieran la asistencia técnica de la misma.	E
3.	Gestionar la actualización y modificaciones de los recursos de hardware y software del sistema.	A
4.	Elaborar el programa de mantenimiento preventivo de sus áreas de competencia.	A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

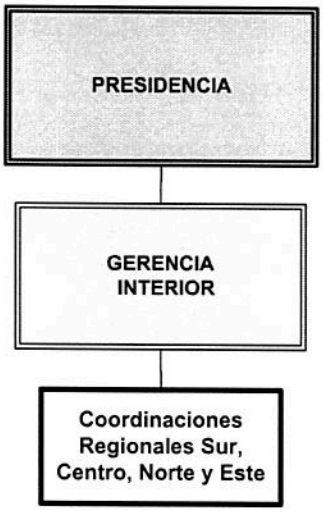
5.	Supervisar el funcionamiento de los enlaces de señalización S7.	**D**
6.	Comunicar al área de competencia eventuales fallas fuera del plano de la red de conmutación de circuitos.	**E**
7.	Elaborar Informes rutinarios sobre la situación de la red a la superioridad Competente.	**P**
8.	Realizar un chequeo periódico de los logs de los distintos usuarios con acceso a los elementos de la central.	**P**
9.	Gestionar la solución en la brevedad posible de fallas de nivel crítico que impliquen salida de servicio de los sistemas de conmutación y comunicar a la superioridad competente.	**E**
10.	Realizar el soporte técnico al área de O&M de todas las centrales.	**E**
11.	Apoyar y coordinar la realización del mantenimiento correctivo de los elementos de la red de conmutación de circuitos en todos los distritos de la Compañía.	**E**
12.	Analizar y proponer medidas correctivas relacionadas a los índices de calidad obtenidos en un determinado periodo de observación.	**M**
13.	Realizar el control del mantenimiento de las Centrales Digitales que corresponden al centro primario ASN.	**D**
14.	Supervisar el funcionamiento de las centrales digitales, estado de grupos troncales y de los equipos externos.	**D**
15.	Ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad y grado y de las normas de mantenimiento recomendadas por el fabricante o por la superioridad competente.	**P**
16.	Controlar la ejecución de chequeo rutinario del acceso operativo a las distintas centrales a su cargo y gestionar la reparación de los mismos.	**D**
17.	Notificar al área de competencia, gestionar y colaborar para el logro de la solución en la brevedad posible, ante fallas graves que impliquen salida de servicio de los sistemas de conmutación, transmisión y fuente de alimentación.	**E**
18.	Orientar a los sectores de protectores de líneas, mesas de prueba y montaje, en el sentido de la optimización y utilización racional de los recursos disponibles para el sector de mantenimiento.	**P**
19.	Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo para todas sus áreas.	**A**
20.	Realizar tareas de aprovisionamiento en el sistema cuando sea requerido para el servicio de Telefonía Básica Convencional.	**E**
21.	Realizar tareas de aprovisionamiento en el sistema para el servicio de E1 Conmutado.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Talamantes V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. GGER

COORDINACIONES REGIONALES SUR, CENTRO, NORTE Y ESTE.



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA INTERIOR** **Tyepypegua Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Distritos correspondientes a su Región**

OBJETIVOS

Coordinar e implementar las políticas de la Compañía en lo referente a la prestación efectiva de los servicios de la Compañía a los clientes, asegurando el correcto funcionamiento de la red de telecomunicaciones en su Región de competencia, así como también gestión de la comercialización de servicios.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar y Coordinar las actividades de su región, en cuanto a la gestión de cuadrillas de técnicos de planta externa para distribuir en casos necesarios,	S

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	los reclamos o conexiones pendientes para obtener los resultados esperados.	
2.	Canalizar e instruir a las unidades correspondientes para atención y solución de las solicitudes con imposibilidad técnica, preparar propuestas de ampliación de redes de cobertura en sus áreas de influencia	**E**
3.	Evaluar permanentemente la situación del mercado para identificar nuevas zonas de potencial comercial o nichos de mercado.	**P**
4.	Control y gestión del uso por parte de terceros de la red de planta externa, como ser postes y columnas	**P**
5.	Control y gestión del uso por parte de terceros de los sitios de radio base en cuanto plataformas, torres, energía eléctrica, etc.	**P**
6.	Monitoreo constante del mantenimiento correctivo y preventivo de los moto generadores en las centrales del interior, como del abastecimiento de combustibles.	**P**
7.	Monitoreo constante de la situación de los bienes inmuebles de la compañía, para evitar apropiaciones indebidas.	**P**
8.	Elevar informe mensual a la Gerencia Interior sobre las actividades y gestiones realizadas en los distritos correspondientes a su región.	**M**
9.	Monitoreo constante de los reclamos y conexiones pendientes, de los servicios de fibra óptica correspondientes a su región.	**P**
10.	Gestionar el mantenimiento preventivo de los tramos de fibra óptica.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

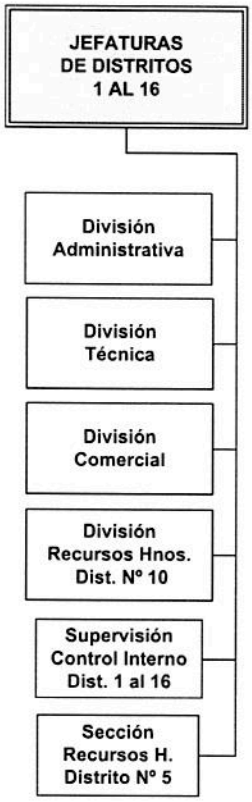
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

JEFATURAS DE DISTRITOS 1 - 16
TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA INTERIOR** **Tyepypegua Mbohapeha** **Nivel Departamento**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	1. División Administrativa. 2. División Técnica. 3. División Comercial. 4. División Recursos Humanos Dist. N° 10. 5. Supervisión Control Interno Distritos 1al 16. 6. Sección Recursos Humanos Dist. Nº 5.

C.P. Ayelén Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org. – GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Gestionar la prestación efectiva de los servicios de la Compañía a los clientes de la región, asegurando el correcto funcionamiento de la red de telecomunicaciones en su área de competencia.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo a fin de facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas a su personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar a su personal en el cumplimiento de sus funciones y logro de objetivos para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal a su cargo, en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de sus recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Tomar las medidas que sean necesarias desde el punto de vista técnico, a fin de asegurar la provisión adecuada ininterrumpida de los servicios que presta la empresa en la región de influencia del Distrito.	p
2.	Gestionar la provisión de recursos necesarios para la obtención de los requerimientos de mantenimiento, nuevas instalaciones y otros.	P
3.	Canalizar e instruir a las unidades correspondientes para atención y solución a cerca de las solicitudes y reclamos efectuados por los clientes en la utilización de los servicios que presta la empresa.	E
4.	Mantener un control adecuado de los mecanismos de recaudación en concepto de cobro para servicios, coordinando con otras unidades la provisión de información adecuada para su conocimiento y acción	E
5.	Planificar con la División Técnica los trabajos de instalación y mantenimiento de líneas de abonados.	S
6.	Planificar con la División Comercial la comercialización de los servicios brindados por la Compañía.	S
7.	Evaluar permanentemente la situación de la Red de Telecomunicaciones en su área de influencia y actuar en consecuencia.	P
8.	Coordinar con los Departamentos técnicos de la Gerencia los trabajos de instalación y mantenimiento de los Sistemas de Telecomunicaciones.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION ADMINISTRATIVA
Tembiapokuatia Renda

Jefaturas de Distritos 1 al 16

División Administrativa

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**JEFATURAS DE DISTRITOS 1 al 16** **TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Supervisar y coordinar las políticas de la Compañía, en lo referente a gestión de documentaciones administrativas provenientes o destinadas al Distrito; y aplicar los procedimientos internos, planes y manuales establecidos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencias
1.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes, concernientes al área administrativa.	P
2.	Realizar cobranzas de las facturas telefónicas y telegráficas, derecho de conexión, cambio de domicilio, reconexión, reposición, y otros rubros.	D
3.	Efectuar los depósitos en los bancos habilitados, de los ingresos de todos los rubros, al día hábil siguiente de su recaudación.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - G.G.E.R.

4.	Confeccionar las planillas de recaudaciones del distrito; recibir y verificar las planillas de las oficinas dependientes antes de su remisión al Departamento Control de Producción y Recaudaciones y copias al Dpto. Administrativo y Comercial Interior.	**D**
5.	Supervisar periódicamente, las perceptorías y cabinas dependientes, efectuando controles de estado de cuenta, arqueo de caja, y relevamiento de datos sobre las necesidades de las oficinas (útiles, materiales, muebles, equipos de oficina, etc.).	**P**
6.	Llevar estadísticas por rubros, de las recaudaciones de todas las oficinas dependientes del distrito, y elevar periódicamente a la División Interior.	**P**
7.	Recibir mensualmente del centro de cómputo y gestión, las facturas telefónicas y efectuar un control de calidad antes de su entrega a los jefes o perceptores de oficinas dependientes y a los distribuidores autorizados.	**M**
8.	Confeccionar mensualmente y elevar al jefe de distrito, el listado de corte del servicio de los teléfonos en mora de pago.	**M**
9.	Realizar un control periódico de la distribución de las facturas telefónicas, efectuadas por las empresas autorizadas, en las localidades de su jurisdicción.	**P**
10.	Procesar los pagos en el sistema BOSS, de todas las facturas cobradas en oficinas del distrito; previa confirmación del ingreso total de lo recaudado por dicho concepto.	**P**
11.	Efectuar los pagos de alquiler de locales de oficinas y vivienda de funcionarios, según los contratos y planillas correspondientes.	**M**
12.	Elaborar el Presupuesto Anual de Gastos, conjuntamente con el Dpto. Administrativo y Comercial Interior, considerando las directivas establecidas por la Compañía.	**M**
13.	Realizar el registro de las facturas contados en el Sistema SIRD dentro del Módulo Hechauka, en coordinación con el Dpto. de Contabilidad (G.A.F)	**D**
14.	Comunicarse con clientes en mora por servicios (gestión de apremios facturas situación E2), a fin de informarles de su situación y ofrecerles alternativas de fraccionamiento u otras soluciones dispuesta por la Compañía, elaborar las planillas correspondientes con el informe respectivo y remitirlo al jefe de Distrito.	**P**
15.	Realizar y ejercer en forma efectiva, la administración de los comprobantes financieros utilizados en el distrito (recibos de dinero, facturas contado etc.)	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION TECNICA
Mba'apokuaaregua Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	JEFATURAS DE DISTRITOS 1 AL 16 TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Mantener en buenas condiciones operativas la Red de Telecomunicaciones dentro del área de influencia del Distrito; y que responda a las recomendaciones técnicas.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar y ejecutar trabajos de instalación y mantenimiento de líneas de abonados.	D
2.	Controlar y cargar diariamente en el sistema BOSS los trabajos de instalaciones y reparaciones ejecutadas por los técnicos a su cargo.	
3.	Administrar el depósito de materiales del Distrito	D
4.	Organizar y ejecutar, en coordinación con la División Administrativa del Distrito la habilitación y bloqueo de abonados.	D

C.P. Antonia Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

5.	Organizar y ejecutar, en coordinación con la división Comercial, las altas, bajas, y modificaciones de abonados en el sistema facturación BOSS.	**D**
6.	Realizar tareas rutinarias, en coordinación con el Departamento de Conmutación, en la Centrales a cargo del Distrito.	**E**
7.	Coordinar con los Departamento de Transmisión y de Energía y Climatización los trabajos inherentes a dichas áreas	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION COMERCIAL
Ñemureko Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**JEFATURAS DE DISTRITOS 1 al 16 TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Implementar las políticas de comercialización y atención al cliente, determinadas por la compañía en el Distrito.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar y ejecutar las tareas de comercialización de líneas telefónicas y servicios que ofrece la Compañía.	S
2.	Organizar y administrar los servicios de atención al cliente.	D
3.	Elaborar y remitir informes de las ventas de los servicios al Dpto. Administrativo y Comercial Interior.	S
4.	Realizar diariamente la carga en el sistema BOSS de las nuevas conexiones de servicios informados por las Divisiones Técnicas, para el inicio del ciclo de facturación.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

5.	Evaluar las tendencias del sector comercial y su aplicación en el Distrito dentro del ámbito de la comercialización, elevando el informe de evaluación por escrito a la Jefatura del Distrito y posteriormente a al Dpto. Administrativo y Comercial Interior.	**E**
6.	Elaborar planes y acciones de ventas a ser presentados al Jefe de Distrito, tendientes a la comercialización de los productos ofrecidos por la compañía.	**P**
7.	Implementar planes y acciones de ventas aprobadas por la superioridad, buscando el objetivo comercial propuesto	**E**
8.	Evaluar acciones emprendidas y elaborar informe de evaluación por escrito a la Jefatura de Distrito y posteriormente al Dpto. Administrativo y Comercial Interior.	**E**
9.	Controlar a través del sistema Mav Dealers, las transferencias de saldos de todos los T.D. habilitados para Copaco S.A Servicio en el Distrito y la correspondiente facturación en los comprobantes financieros de la Compañía. Elaborar y elevar los informes por escrito a la Jefatura de Distrito	**P**
10.	Controlar y mantener periódicamente los inventarios físicos de equipos, routers, aparatos teléfonos e insumos puestos a la venta por la Compañía.	**S**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION RECURSOS HUMANOS - DISTRITO Nº 10
Mba'apohára Ñangarekoha Renda Tendavore Ppy 10

Jefaturas de Distritos 1 al 16

División Recursos Humanos Dist.10

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Lograr el aprovechamiento adecuado de los Recursos Humanos que dispone el Distrito, en el cumplimiento de las disposiciones legales laborales vigentes; y las normas de seguridad en el trabajo.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencias
1.	Establecer conjuntamente con la Gerencia Interior, los sistemas de control del empleado para un mejor aprovechamiento de los Recursos Humanos.	E
2.	Supervisar la actualización de la base de datos, archivos, legajos y fichas de los empleados de la Compañía.	P

C.P. Alicia Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3.	Controlar y cargar en el sistema SAF en el modulo Nomina, los documentos del movimiento del personal dependiente del Distrito.	
4.	Recomendar a la Jefatura, la reubicación del personal, de acuerdo a su perfil y las necesidades de la empresa.	**P**
5.	Controlar y velar por el cumplimiento del Código Laboral, Leyes Especiales vigentes, Reglamento Interno, Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo y las normas establecidas que regulan las relaciones laborales de los empleados en coordinación con los demás sectores de la Compañía.	**P**
6.	Cumplir con todas las disposiciones legales establecidas por las Instituciones del Estado, referentes a documentos laborales a ser presentados en tiempo y forma.	**E**
7.	Rubricar todas las hojas de los Libros Laborales y remitir con 10 días de anticipación.	**P**
8.	Elaborar proyectos tendientes a una mejor gestión en el área de Recursos Humanos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

SUPERVISION CONTROL INTERNO - DISTRITOS 1 AL 16
TEMIMOĩMBY JESAREKORÃTEE RENDA, TENDAVORE 1-16 PEVE

Jefaturas de Distritos 1 al 16

Supervisión Ctrol. Interno Distrito 1 al 16

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**JEFATURAS DE DISTRITOS 1 al 16** **TENDAVORE 1-16 MBOHAPEHA**

OBJETIVOS

Velar por los Valores de la Compañía, administrados en las operaciones cotidianas, preestablecidas y ejecutadas por el personal, advirtiendo en todo momento que la misma sea con la máxima eficiencia posible, para ello: Implementará controles primarios en cada Distrito y establecerá mecanismos que permitan evitar fraudes y/o perjuicios al Patrimonio de la Compañía y a nuestros Clientes.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Controlar que los jefes y Personales en general, dependiente de las Jefaturas de Distritos, implementen los procedimientos de Comercialización (ventas), Instalación y Facturación de los servicios que ofrece la Compañía.	**P**
2	Controlar y contrastar las facturas auto acreditadas de los números telefónicos asignados a las Cabinas Públicas de Copaco S.A., con las rendiciones en concepto de las mismas según las consolidadas (Form.N° 212).	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

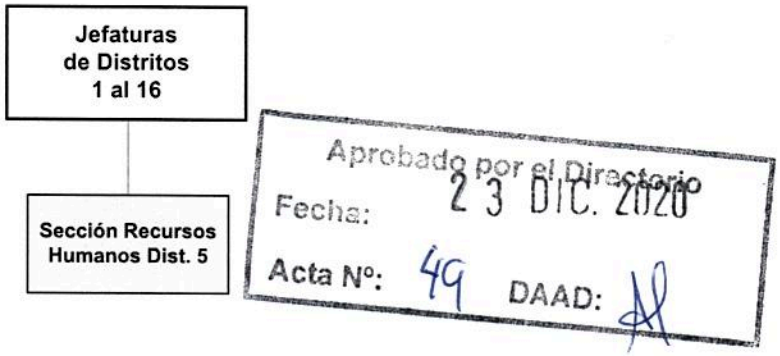
3	Controlar el consumo de combustibles en móviles y en moto generadores, verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para el efecto y establecer controles aleatorios de consumo.	**P**
4	Verificar que los Lotes de Créditos y Pagos, creados y balanceados en el Sistemas Datos, contraste con las boletas de depósitos bancarios y las rendiciones consolidadas (imprimir del Sistema Datos todos los lotes de pagos creados por usuarios que posee perfil para ingresar pagos y comparar con el Form. N° 212).	**P**
5	Controlar, supervisar, el cumplimiento del procedimiento para Retiro, Devolución y Control de Utilización de Cables Multipares, Cables para Cruzadas, Cables de Acometidas, Cable de Fibra Óptica, y Materiales de Red de Planta Externa, en todos los Sub Depósitos asignados en cada Distritos.	**P**
6	Supervisar el cumplimiento de los procedimientos para la venta, instalación y pos venta de los servicios que ofrece la Compañía, Considerar las etapas de Preventa, Venta y Post Venta en el proceso de comercialización, orientado a la atención preferencial del cliente.	**P**
7	Apoyar y acompañar la gestión de ventas para lograr el objetivo comercial propuesto en cada Distrito.	**D**
8	Controlar que no existan servicios ofrecidos sin facturar, Supervisar los procedimientos establecidos para que: la producción sea debidamente facturada; la producción facturada sea íntegramente cobrada; los importes cobrados sean íntegramente depositados en las arcas de la Compañía; y el proceso de ingreso sea adecuadamente informado, (solicitar a la Gerencia de Tecnología de Información el listado de los Abonados Activos sin facturar e informar para su corrección).	**P**
9	Participar en reuniones periódicas convocadas por las jefaturas de los Distritos.	**E**
10	Elaborar informes sobre inventarios físicos de teléfonos, tarjetas prepagos, modem de internet móvil y otros insumos o productos para la venta en las localidades de influencia del Distrito.	**P**
11	Elevar informe mensual a los Distritos **con copia a Auditoria**, relacionados a controles realizados a: cabinas, consumos de combustibles, lotes de pagos, movimiento de materiales, Sub Depósitos, calidad de servicios etc.	**M**
12	Proponer por escrito, sugerencias o mecanismos de control a las Jefaturas de cada Distrito, en base a la experiencia observadas, con el propósito de evitar fraudes y/o perjuicios a la Compañía y sus Clientes.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Tarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

SECCION RECURSOS HUMANOS - DISTRITO N° 5
Mba'apohára Ñangarekoha Tendavore – PPY 5



Depende directamente de	**Jefaturas de Distritos 1 al 16**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS

Lograr el aprovechamiento adecuado de los Recursos Humanos que dispone el Distrito, en el cumplimiento de las disposiciones legales laborales vigentes; y las normas de seguridad en el trabajo.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencias
1.	Establecer conjuntamente con la Gerencia Interior, los sistemas de control del empleado para un mejor aprovechamiento de los Recursos Humanos.	**E**
2.	Supervisar la actualización de la base de datos, archivos, legajos y fichas de los empleados de la Compañía.	**P**
3.	Controlar y cargar en el sistema SAF en el modulo Nomina, los documentos del movimiento del personal dependiente del Distrito.	

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

4.	Recomendar la Jefatura, la reubicación del personal, de acuerdo a su perfil y las necesidades de la empresa.	**P**
5.	Controlar y velar por el cumplimiento del Código Laboral, Leyes Especiales vigentes, Reglamento Interno, Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo y las normas establecidas que regulan las relaciones laborales de los empleados en coordinación con los demás sectores de la Compañía.	**P**
6.	Cumplir con todas las disposiciones legales establecidas por las Instituciones del Estado, referentes a documentos laborales a ser presentados en tiempo y forma.	**E**
7.	Rubricar todas las hojas de los Libros Laborales y remitir con 10 días de anticipación.	**P**
8.	Elaborar proyectos tendientes a una mejor gestión en el área de Recursos Humanos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

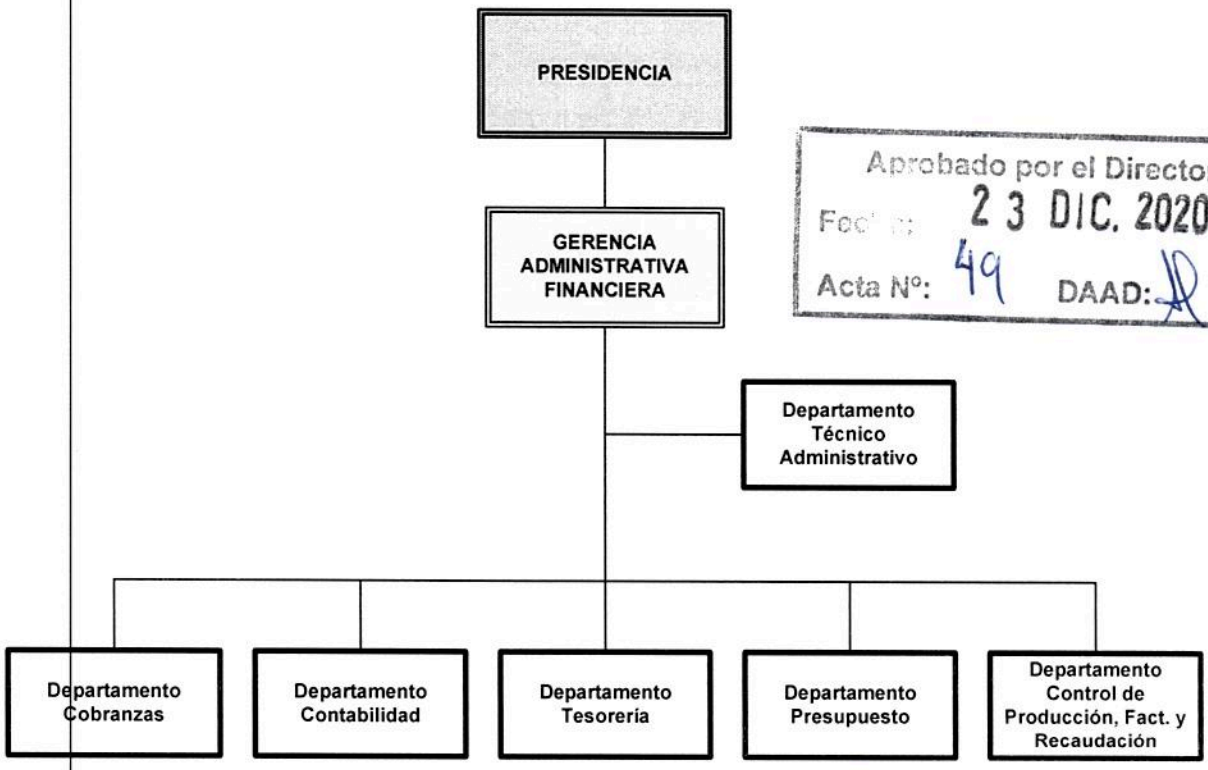
Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gerente GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**Presidencia del Directorio. Mburuvicharenda.** **Nivel Gerencia**
Gestionar la ejecución de las funciones de las Dependencias para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	1- Departamento Técnico Administrativo. 2- Departamento Cobranzas. 3- Departamento Contabilidad. 4- Departamento Tesorería. 5- Departamento Presupuesto. 6- Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudación.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Establecer sistemas de información veraz, continua y actualizada de las gestiones Administrativas, Económicas y Financieras, conforme a normas y métodos generalmente aceptados reflejada en los Estados Contables y métodos de Análisis Económicos y Financieros.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y Normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de Personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y al Personal. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.

Aprobado por el Directorio
Fec : 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar mecanismos de información que posibiliten una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7	**Relaciones Públicas** Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, personal, Operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía
8	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del Presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Ejercer conjuntamente con el Presidente de la Compañía el uso de la firma social, para el manejo y disposición de los fondos de la Compañía.	**D**
2.	Asegurar la adecuada implementación de sistemas de reportes financieros y contables periódicos y permanentes que reflejen la situación económica financiera real de la compañía.	**M**
3.	Implementar sistemas eficientes de cobranzas y control financiero de todos los servicios de telecomunicaciones que presta la empresa.	**P**
4.	Implementar sistemas de conciliación de cuentas con otros operadores de telecomunicaciones, clientes corporativos y entidades del estado que soporten a los sistemas de cobranzas y pagos.	**P**
5.	Administrar eficientemente los recursos financieros de la compañía.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA** **Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha**
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Coordinar e Implementar el "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" (MECIP), Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.	P
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	P
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	P
8.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	E
9.	Coordinar con los Departamentos del área las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	P
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

12.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
13.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
14.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
15.	Coordinar las actividades, seguimiento y control de la gestión; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
16.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

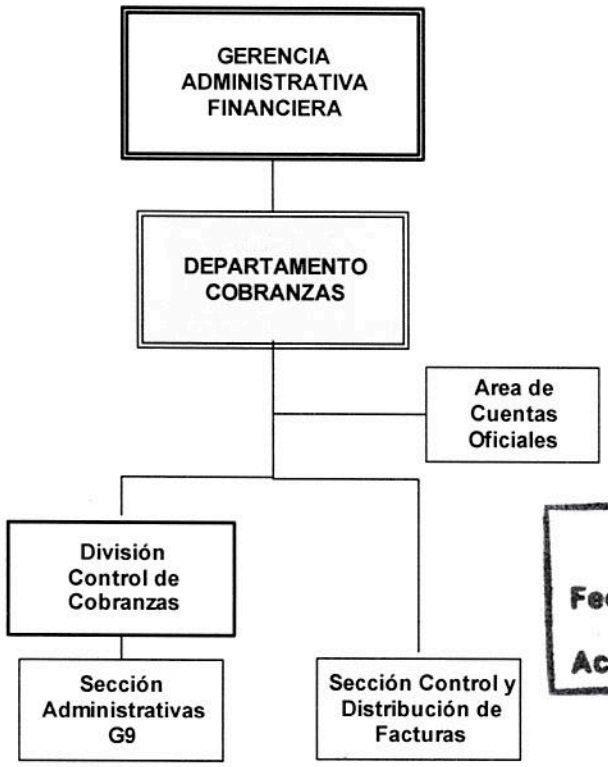
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO COBRANZAS
Jehepyme'ẽ Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	GERENCIA ADMINISTATIVA FINANCIERA Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Control de Cobranzas. Sección Administrativa G 9. 2. Sección Control y Distribución de Facturas. 3. Área Cuentas Oficiales

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Determinar estrategia y elaborar procedimientos a efectos de lograr la efectividad en el cobro de las facturas por los servicios prestados por la Compañía dentro de los plazos establecidos.

FUNCIONES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 1. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 2. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. Empresarial - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar los cobros ingresados en el Sistema BOSS con los Depósitos Bancarios.	P
2.	Mantener un control de la morosidad producida por la falta de pago de las facturaciones por los distintos servicios que presta la empresa	M
3.	Sugerir el mejoramiento de los mecanismos de cobranzas que permitan cumplir con las metas institucionales y lograr niveles de efectividad optima en las recaudaciones.	E
4.	Controlar el sistema de cobranzas, verificando el cumplimiento de los servicios prestados por empresas privadas, contratados para prestar este servicio.	D
5.	Supervisar el control adecuado de las cobranzas realizadas por la empresa a nivel nacional.	P
6.	Informar sobre el cumplimiento de las metas previstas y sugerir alternativas de mejoramiento que se refieran a la gestión operativa o a la necesidad de los clientes.	E
7.	Realizar el seguimiento de los Contratos por prestación de servicios de cobro de facturas	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

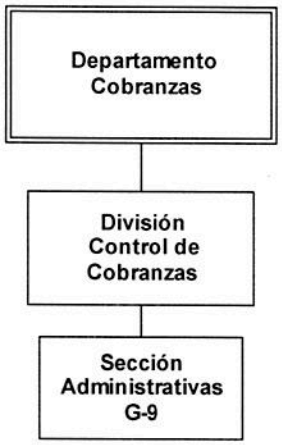
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CONTROL DE COBRANZAS
Jehepyme'ẽ Jesarekoregua Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO COBRANZAS Jehepyme'ẽ Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División** 1. Sección Administrativa G-9.

OBJETIVOS

Ejecutar las cobranzas de las facturas por servicios prestados, a través de las empresas contratadas para el efecto en los centros de cobros establecidos y controlar las efectuadas por las Redes de Cobro adheridos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Controlar las cobranzas efectuadas a través de las Redes de Cobros contratadas para el efecto en el área capital y área periférica	D
2	Establecer sistemas de control y seguimiento de las cobranzas efectuadas diariamente en los centros habilitados para el efecto, y de las redes de las empresas prestadoras de servicios de cobranzas de facturas.	D
3	Captura y transferencia en el sistema BOSS archivos de pagos de contingencias de las empresas que prestan servicio de cobranzas de facturas con la Institución	D
4	Apoyar las labores efectuadas por las entidades contratadas por la Compañía para el cobro de las facturas por servicios.	P
5	Atender los requerimientos de los clientes en cuanto a consultas que efectúe relacionados a su estado de cuenta, factura o vencimiento.	P
6	Evaluar las condiciones de prestación de los servicios bajo su área de influencia.	P
7	Efectuar recomendaciones a donde corresponda a fin facilitar las gestiones de cobro de las facturas a los clientes.	P
8	Recepcionar facturas crédito de empresas que hayan solicitado la retención y retiro de la Institución de las mismas y, proveer de facturas sustitutivas para pagos de los clientes que no hayan recepcionados su correspondiente factura.	D
9	Recepción y control de documentaciones que respaldan las recaudaciones por cobros de servicios (Boleta de depósito bancario, Aviso de Crédito y Retenciones).	D
10	Atención a los reclamos de clientes con problemas de pagos, analizar y solicitar los créditos y/o débitos según corresponda.	P
11	Cargar en el SIRD de los comprobantes, depósitos bancarios, avisos de crédito, y retenciones de los lotes creados por actualización de pagos de facturas.	D
12	Verificación en el sistema BOSS la correspondencia de los lotes creados con las documentaciones que respalden las recaudaciones	D
13	Elaborar y remitir las planillas de ingresos clasificados por su origen al Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudaciones acompañado de los comprobantes de depósito, retenciones y avisos de créditos correspondiente.	Q
14	Elaborar Informe Quincenal de Recaudaciones, por cada Centro de Cobranzas y Red de Cobros, según lotes de pagos creados y remitir al Departamento de Cobranzas.	Q
15	Verificar y analizar todos los procesos de pagos en caso de detectarse errores.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE Q=QUINCENALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION ADMINISTRATIVA G-9
Tembiapokuatia Renda

División Control de Cobranzas

Sección Administrativa G9

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DIVISION CONTROL DE COBRANZAS** Jehepyme'ẽ Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS
Supervisar y coordinar las políticas de la Compañía, en lo referente a gestión de documentaciones administrativas y aplicar los procedimientos internos, planes y manuales establecidos.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencias
1.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes, concernientes al área administrativa.	P
2.	Realizar cobranzas de los servicios prestados por la Compañía, cobro de facturas Judiciales y gestión de fraccionamiento de deuda de clientes.	D
3.	Realizar los depósitos de las recaudaciones a través de la empresa transportadora de caudales según calendario establecido.	D
4.	Confeccionar las planillas de recaudaciones; recibir y verificar las planillas de las oficinas de las Centrales dependientes.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

5.	Atender los requerimientos de los clientes en cuanto a consultas que efectué reaccionados a su estado de cuentas, facturas o vencimientos.	**D**
6.	Realizar el control de la recaudación de las cabinas de los locales dependientes, control de facturas debidamente completadas, cobradas, correlatividad de las mismas y depósitos íntegros en la cuenta de la Compañía.	**D**
7.	Elaborar el resumen de recaudaciones y depósitos según procedimiento vigente.	**Q**
8.	Elaborar el cronograma de retiro de caudales.	**A**
9.	Elaborar el informe de Hechauca de las facturas contado.	**M**
10.	Confeccionar liquidaciones y gestionar los pagos en forma total o parcial a través de la caja habilitada por la compañía.	**D**
11.	Transferir al sistema BOSS los archivos de pagos generados por contingencia, correspondientes a los locales de cobranzas dependientes.	**D**
12.	Atender y gestionar los débitos y/o créditos según reclamos de clientes.	**E**
13.	Registrar las recaudaciones y depósitos diarios por concepto en los sistemas corporativos habilitados para el efecto.	**D**
14.	Gestionar y administrar el fondo de trabajo (fondo de cambio).	**D**
15.	Controlar y conciliar las recaudaciones de las oficinas dependientes según procedimientos vigentes.	**D**
16.	Cargar y conciliar las boletas de depósitos bancarios en el sistema SIRD (Form. 212).	**D**
17.	Recepcionar reclamos de distribución de facturas realizado por clientes de la compañía	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL,
P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION CONTROL Y DISTRIBUCION DE FACTURAS
Kuatiañemu Jesareko ha Ñemohendaha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO COBRANZAS Jehepyme'ẽ Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS

Controlar y optimizar el sistema de distribución de facturas, así como, evacuar los reclamos efectuados por los clientes, respecto a la no recepción de los mismos.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recepcionar el Cronograma, ciclo de facturación del Departamento Facturación.	S, M
2	Controlar el cumplimiento establecido en el Cronograma, con respecto a la entrega de las facturas a los distribuidores.	P
3	Recepcionar las planillas de la Oficina de Reclamos del 119 y de las Secciones Administrativas G9 (facturas no recibidas).	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	Verificar, reclamar, y controlar las quejas por facturas no distribuidas a las empresas responsables de la distribución.	P
5	Atender los reclamos de los Clientes con respecto a la distribución de facturas.	D
6	Controlar las facturas devueltas por las empresas responsables de la distribución.	D
7	Cargar en el sistema informático las facturas devueltas por los distribuidores, previo control de la planilla con las facturas devueltas.	D
8	Solicitar al Departamento Cobranzas listado de cobranzas con recibo de dinero, posterior al vencimiento.	D, M, SR
9	Controlar y verificar el motivo de cobro con recibo de dinero de los clientes y proceder al descuento al Courier en el pago, por la no distribución de dichas facturas.	E
10	Trabajar coordinadamente con Mesa de Pruebas y Zona, sobre aquellos Clientes cuyos registros de dirección sean insuficientes, a los efectos de identificar su domicilio para hacerle llegar su factura telefónica.	E
11	Mantener actualizado las direcciones de correspondencias del abonado cuando la situación lo amerite.	E
12	Efectuar reuniones periódicas con los Courier, a fin de detectar los problemas y corregirlos de forma a optimizar el servicio.	M
13	Sugerir los mecanismos necesarios para que la Compañía ejerza el control de los Courier, sobre la distribución de facturas en todo el país.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA CUENTAS OFICIALES



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO COBRANZAS Jehepyme'ẽ Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Área**

OBJETIVOS

Mantener al día el cobro de los servicios prestados por la Compañía a las Instituciones de la Administración Central y Entes Descentralizados del Estado, realizando las gestiones que considere convenientes para lograr su objetivo.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Cobrar mensualmente las facturas de las Instituciones de la Administración Central y los Entes Descentralizados Del Estado y la Universidad Nacional de Asunción.	M
2	Confeccionar y remitir las Notas de Requerimiento de pago a los Entes Oficiales.	P
3	Preparar planillas de rendición de las Cobranzas realizadas y remitirlas a la División Cuentas Corrientes y al Departamento de Contabilidad.	P
4	Preparar Lotes de Pagos, verificar y descargar los cobros realizados en el sistema BOSS y las boletas de depósitos bancarios en el Sistema SIRD	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

5	Realizar conciliaciones entre los Lotes de Pagos con los registros de boletas de depósitos bancarios descargados en el SIRD	D
6	Preparar planilla de Recaudaciones, estado de cuenta y cantidad de líneas activas, por cada entidad o Institución.	M
7	Mantener Estadísticas actualizadas inherentes a las actividades que desempeña	M
8	Gestionar con las oficinas de nuestra Institución las quejas y reclamos de las Entidades Oficiales	D
9	Realizar control sobre los nuevos servicios otorgados a las Instituciones del Estado a fin que las mismas estén con sus códigos de despacho correspondientes, Ruc y los códigos de accesos correspondientes	S
10	Remisión en forma mensual a la UMEP sobre las cobranzas, facturaciones y saldos de las Entidades oficiales y otros informes solicitados por la Unidad.	M
11	Controlar conjuntamente con el Ministerio de Hacienda Vía On line, el monto transferido por las Instituciones a cuenta bancarias de Copaco identificado por Instituciones.	M
12	Recibir, controlar y clasificar las facturas de los ciclos 15 y 30 que son remitidas por la Gerencia de Tecnología de Información y Facturación para su posterior distribución.	Q
13	Distribuir las facturas a las Instituciones de la Administración Central y los Entes Descentralizados del Estado.	M
14	Confeccionar las boletas de depósito bancario y realizar los depósitos en las cuentas bancarias habilitadas por la Compañía.	D
15	Preparar Informes según requerimiento de la Superioridad.	E
16	Mantener actualizado el Estado de Cuenta de Cada Entidad Oficial.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE, Q=QUINCENAL

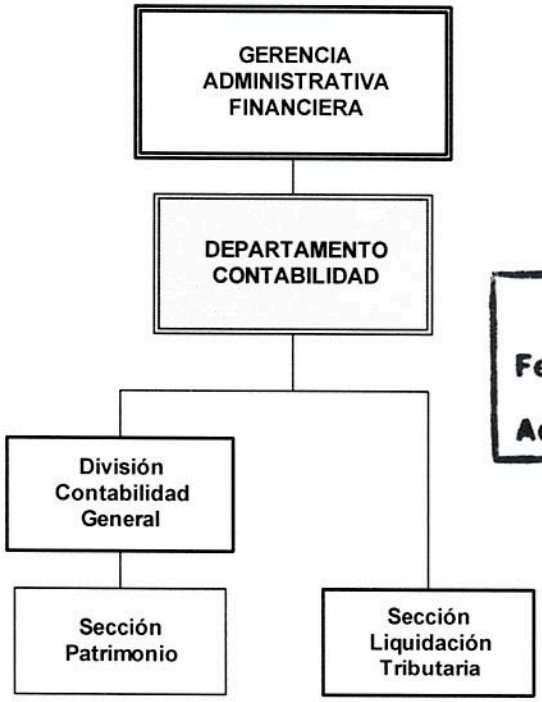
Aprobado por el Directorio
Fec. 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO CONTABILIDAD
Virujeipapapy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA ADMINISTATIVA FINANCIERA** Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Contabilidad General. Sección Patrimonio. 2. Sección Liquidación Tributaria.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Proporcionar información oportuna y veraz de la situación económica y financiera de la Empresa a través de los Estados Contables.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Controlar la correcta y oportuna elaboración de los Estados Contables de la Compañía.	P
2.	Coordinar la realización del Inventario General de Bienes del Activo Fijo de la Institución y su permanente Control, Clasificación y Contabilización.	E
3.	Coordinar con los jefes de División, las gestiones administrativas y Contables, para la elaboración de los Estados Contables principales de la Compañía.	E
4.	Coordinar y orientar el diseño del Plan de Cuentas de la Compañía y/o su ajuste, y supervisar la aplicación correcta de las normas de Contabilidad.	P
5.	Coordinar la realización del Inventario General de Bienes de Cambio existentes en depósitos y sub depósitos de la Institución y su permanente Control, Clasificación y Contabilización.	P
6.	Controlar que las documentaciones respaldatorias de las transacciones de la compañía, cumplan con las normativas legales y los reglamentos internos vigentes.	D
7.	Asegurar que los estados contables, reflejen razonablemente la situación de la empresa, para lo cual se deberá observar el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.	P
8.	Efectuar los análisis que sean necesarios a los saldos de las cuentas contables del Balance General y Cuadro de Resultados a fin de determinar su razonabilidad y realizar las correcciones que sean necesarias.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. y Func. - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

9.	Coordinar la elaboración de los Estados Financieros Anuales, incluida las notas a los Estados Contables, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.	**E**
10.	Verificar que las disposiciones de carácter impositivo sean consideradas en cuanto a su impacto y afectación sobre los estados contables, de manera que sean adecuadamente valuadas y expuestas.	**E**
11.	Coordinar la emisión en tiempo y forma de los estados contables de la empresa, con la periodicidad establecida por la Gerencia.	**M, A**
12.	Asegurar el cumplimiento adecuado de los plazos y las disposiciones de carácter impositivo controlando la adecuada liquidación de las bases de declaración según los registros contables.	**M, A**
13.	Verificar que las registraciones contables se efectúen conforme al respaldo documentario veraz de otras dependencias de la empresa, observando la consistencia de las mismas.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

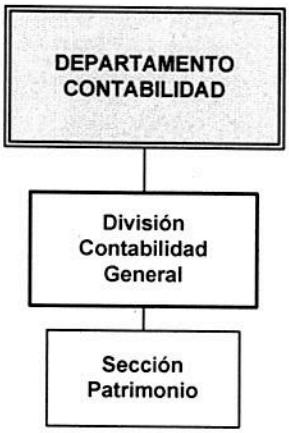
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CONTABILIDAD GENERAL
Viru Jeipapapypavẽ Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD Virujeipapapy Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel División

OBJETIVOS
Asegurar que los Estados Contables, refleje la realidad economica y financiera de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Examinar que los comprobantes remitidos por las distintas oficinas, cumplan con la normativa legal en materia impositiva y administrativa, así como los procedimientos internos, antes de proceder a su registración contable.	D
2	Comunicar al Departamento de Contabilidad, cualquier deficiencia, falencia o irregularidad detectada en las documentaciones presentadas.	E
3	Registrar las transacciones de la compañía que no se registren en forma automática en el sistema contable.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

4	Registrar todos los ingresos y egresos correspondientes a corresponsales del exterior.	**M**
5	Verificar la documentación respaldatorios de las rendiciones de los distintos fondos, presentados por los titulares de los mismos.	**M**
6	Realizar la composición de las cuentas contables más relevantes como proveedores locales moneda nacional y moneda extranjera, además de las cuentas contables de cuyos saldos tengan importancia significativa.	**P**
7	Registrar los asientos pro forma solicitados por otras dependencias previo análisis de la pertinencia de los mismos.	**E**
8	Registrar las compensaciones de cuentas mantenidas con Operadores Celulares, Operadores de Servicios de Audio texto, u otros servicios con terceros.	**M**
9	Emitir el Balance General y el Estado de Resultado mensuales, según los plazos vigentes para el mismo.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION PATRIMONIO
Mba'erekopy Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION CONTABILIDAD GENERAL Viru Jeipapapypavẽ Renda**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS

Mantener actualizado el Inventario General de Bienes del Activo Fijo que pretenece a la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Registra en el sistema los bienes patrimoniales adquiridos en los diferentes periodos.	P
2	Elabora y mantiene el inventario permanente de los bienes patrimoniales de la empresa, habilitando el código del bien para su identificación en el sistema.	P
3	Ejecuta y controla todas las bajas y/o transferencias de bienes patrimoniales del inventario permanente.	E
4	Emite en la frecuencia establecida los listados relacionados con bienes pertenecientes a la empresa y listados del programa de inventario permanente para la inspección física.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5	Coordina y controla la ejecución de los inventarios de bienes de patrimonio en la frecuencia establecida, generando las acciones correspondientes en caso de existir diferencias entre lo físico y lo registrado.	**E**
6	Elaborar Asientos Pro-forma para la transferencia al Activo Fijo de las Cuentas contables transitorias.	**M**
7	Realizar inventario de bienes del Activo fijo en el caso de Cambio de Jefatura y/o modificación en la estructura organizacional de la empresa o bien según requerimiento de las dependencias de la Compañía.	**M**
8	Crear y controlar de las fichas de los Bienes incorporados en el Activo Fijo de la Compañía, en el periodo correspondiente	**P**
9	Elaborar las Declaraciones Juradas de Localidades donde la compañía explote sus servicios, para la liquidación correspondiente de la Patente Comercial.	**A**
10	Registrar los movimientos internos de bienes del Activo Fijo dentro de la Compañía y las devoluciones a almacenes.	**E**
11	Confeccionar Cuadros de Revalúo y Depreciación, observando las disposiciones impositivas que rigen el tema y los requerimientos de información desde el punto de vista contable y administrativo.	**M**
12	Conciliar los saldos el Mayor de las cuentas contables del Activo Fijo como así también de las Regularizadoras de las mismas con el Cuadros de Revalúo y Depreciación.	**M**
13	Elaborar el inventario de bienes existentes en depósitos y sub depósitos de la Compañía a fin de actualizar la existencia del stock y el mayor contable.	**E**
14	Registrar los movimientos de materiales y papelerías de los depósitos y sub – depósitos de la compañía.	**M**
15	Conciliar la documentación respaldatoria de entradas y salidas de materiales y papelería con los depósitos y sub depósitos de la Compañía.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Direccionamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCIÓN LIQUIDACION TRIBUTARIA
Tetãviru Ñembyatypy Ñemohendaha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD Virujeipapapy Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Sección

OBJETIVOS

Controlar la liquidación adecuada y oportuna de los impuestos, patentes, tasas, transferencias de retenciones, aranceles, tasas de explotación comercial, otras obligaciones de índole obligatoria de la Compañía y proporcionar información sobre las disposiciones de carácter impositivo a otras dependencias de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Controlar la adecuada liquidación de los impuestos a los que está sujeta la empresa, o sus actividades y el pago correspondiente en tiempo y forma.	E
2	Asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tanto impositivo, como regulatorios, de manera a evitar el pago innecesario de recargos, multas e intereses.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3	Efectuar la liquidación y confeccionar la Declaración Jurada para la rendición del Impuesto al Valor Agregado, en base a las informaciones de Ingresos obtenidos y las erogaciones por la adquisición de bienes y servicios realizados por la empresa, en base a las informaciones a ser proveídas por la División Contabilidad General.	**M**
4	Efectuar las verificaciones de las retenciones incluidas en las liquidaciones y las declaraciones Juradas de las retenciones impositivas IVA y RENTA, efectuadas por la empresa en el desarrollo de sus actividades, en su carácter de Agente de Retención de Impuestos, en base a las informaciones a ser proveídos por División Control y Pagos-Dpto. Tesorería.	**M**
5	Efectuar las verificaciones de las retenciones aplicadas a los proveedores según Ley 2051/03 proveídas por la División Control y Pagos-Dpto. Tesorería.	**P**
6	Efectuar la liquidación y confeccionar la declaración jurada del Impuesto a la Renta Empresarial (IRE) en base a las informaciones al Balance General y el Estado de Resultado de la Compañía.	**A**
7	Efectuar la liquidación y confeccionar la declaración jurada de la Tasa de Explotación comercial (CONATEL), mensual en base a las informaciones del Balance General y el Estado de Resultado de la Compañía.	**M**
8	En coordinación con el Dpto. de Contabilidad asegurar que las operaciones y actividades realizadas por la empresa, así como la documentación respaldatoria de las mismas reúnan las condiciones y los requisitos establecidos por la legislación impositiva vigente, para el efecto deberá emitir las recomendaciones pertinentes a las diferentes dependencias o unidades respectivas por los medios correspondientes.	**P**
9	Responder ante los requerimientos de consulta efectuados por las distintas dependencias sobre los aspectos tributarios a ser observados y cumplidos por la empresa en el desarrollo de sus actividades comerciales.	**E**
10	Emitir las recomendaciones necesarias que a su criterio convenga a la empresa en el sentido de cumplir adecuadamente con las disposiciones de carácter impositivo.	**E**
11	Gestión de rubricas de Libros Contables ante Poder Judicial-Registro Publico	**A**
12	Gestión ante Ministerio de Hacienda-Sub Secretaría de Estado de Tributación de timbrado para facturas preimpresa y autofacturas de la compañía.	**A**
13	Gestión de Requerimiento de Documentos Solicitados por el Ministerios de Hacienda	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

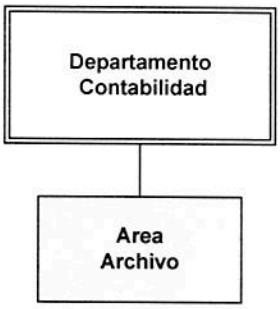
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA ARCHIVO



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD Virujeipapapy Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Área

OBJETIVOS

Clasificar y mantener ordenado el archivo de todas las documentaciones recibidas en la División y que sirven de respaldo a las operaciones contables.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recepción de los documentos y comprobantes remitidos por el Departamento Contabilidad.	P
2	Clasificación y archivo de la documentación en forma ordenada a fin de permitir su ubicación en forma ágil..	P
3	Tomar todas las precauciones necesarias para que estas documentaciones se encuentren en adecuado resguardo y estricta seguridad.	D
4	Proveer las documentaciones que se le requiera en forma ágil y oportuna.	M
5	Verificar la documentación recepcionadas de manera a asegurar que las mismas estén integras y que han concluido el circuito correspondiente.	D

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6	Prever y coordinar la remisión de documentos de más de 5 años de antigüedad al archivo general de la Compañía	A
7	Participar en la elaboración, ajustes y/o actualización de los procedimientos para el control de la producción de servicios, la gestión comercial y administrativa, inherentes a las funciones del Departamento y sus oficinas dependientes.	P
8	Participar en las Reuniones convocadas por la Sub Gerencia de Comercialización, la Gerencia Comercial u otra dependencia, con relación a temas de la Compañía o a las funciones inherentes de la dependencia, en las etapas de Control de la Recaudación, su Rendición, de extracción de datos para elaboración de indicadores de gestión u otros requeridos, que optimicen los procesos utilizados.	P
9	Proponer la estructura Tarifaria para la Venta de Comunicaciones, en la modalidad de Cabinas Telefónicas Pública y proveer indicadores que faciliten implementar planes para descuentos, promociones sobre otros servicios y/o productos, comercializados en los **PdVS**, explotados por la Compañía.	E
10	Efectuar estudios, análisis y generar reportes, a partir de datos provistos por el Área dispuesta en la División Control Administrativa de Servicios, para optimizar la disposición de cantidades de Habitáculos de Cabinas en los **PdVS**; liberando Líneas Telefónicas y espacios para la habilitación de otros servicios, sin afectar la prestación del servicio de llamadas Telefónicas con Licencia del Ente Regulador.	E
11	Fiscalizar, controlar y dar seguimiento a los Contratos o Convenios asignados al Departamento y/u oficinas dependientes, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia Comercial.	E
12	Gestionar, tramitar y controlar los pedidos de mercaderías y/o productos de Hola Paraguay S.A., en el área Capital y Periféricas, coordinando acciones con el área Interior, encargada de la misma actividad.	P
13	Administrar el Fondo Fijo asignado al Departamento en forma racional y efectuar su liquidación y rendición a la Gerencia Administrativa Financiera, a través de la Sub Gerencia de Comercialización - Gerencia Comercial.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA CONTABILIDAD DE COSTOS



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

Depende directamente de	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD Virujeipapapy Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Área

OBJETIVOS

Asignar sistemáticamente los ingresos y gastos contables a los servicios que ofrece la Compañía y brindar información con el detalle necesario posibilitando el conocimiento de los hechos en el momento preciso para la toma de decisiones respecto a maximizar beneficios y minimizar costos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Analizar la información registrada por la División Contabilidad Gral. relevante para el uso interno de la Alta Gerencia en la planeación, el control y la toma de decisiones.	D
2	Coordinar la contabilización en forma lógica y la asignación de los centros de costos a fin de que la información sea útil para la toma de decisiones.	P
3	Preparar y presentar informes en tiempo y forma.	M
4	Realizar informes de manera comparativa a los efectos de analizar efectos de determinadas decisiones.	M

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. General - GGER

5	Recabar información necesaria para la correcta asignación de los costos a los servicios de la Compañía.	**E**
6	En coordinación con el Dpto. de Contabilidad dictar formas de reportes para que la información que llega a la División Contabilidad Gral., sea la necesaria para asegurar que las operaciones y actividades realizadas por la empresa, se pueda registrar asignándole el correcto Centro de costo.	**P**
7	Emitir las recomendaciones necesarias que a su criterio convengan a la empresa en el sentido de lograr el objetivo principal de minimizar costos y maximizar beneficios.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

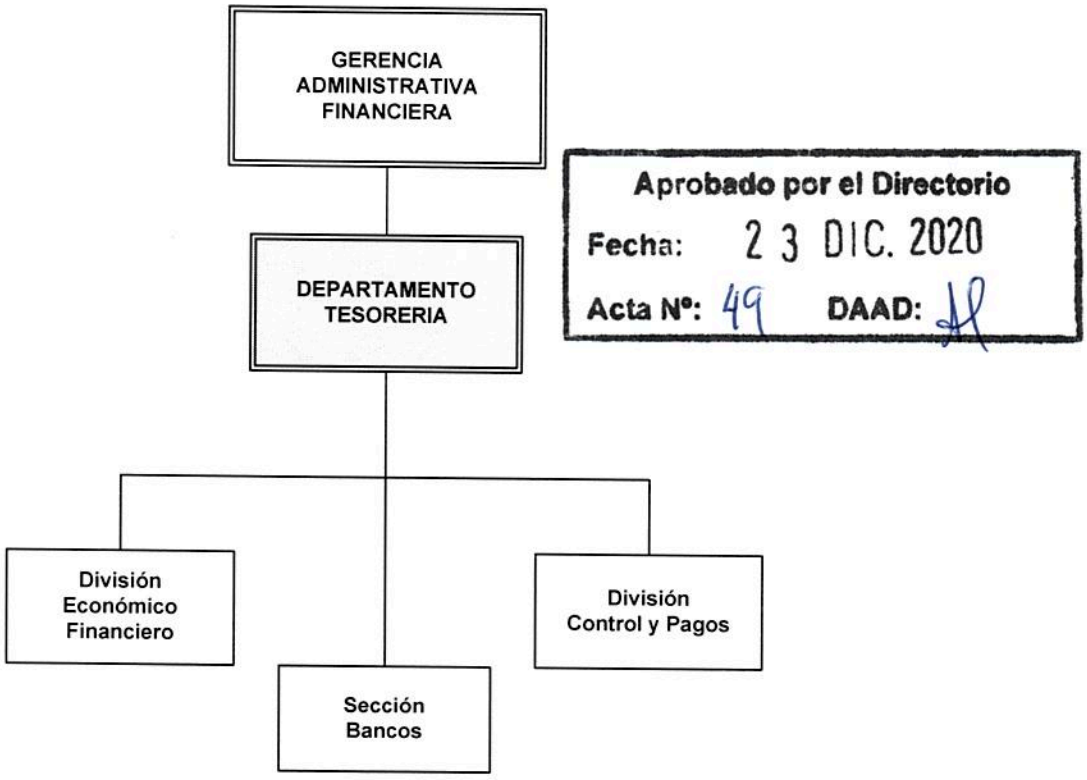
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TESORERIA
Virurerekua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

Depende directamente de	**GERENCIA ADMINISTATIVA FINANCIERA** Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Económico Financiero. 2. División Control y Pagos. 3. Sección Bancos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Ejecutar los pagos de las obligaciones financieras y comerciales asumidas por la empresa y la transferencia de recursos para el pago de salarios y beneficios al personal.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fec' 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Preparar la documentación para efectuar la transferencia de los recursos financieros necesarios para el pago de salarios y beneficios a los empleados.	M
2.	Confeccionar los cheques y/o transferencias para el pago a proveedores, operadores y empleados de la empresa, una vez verificada su aprobación correspondiente.	P
3.	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos y los del departamento.	E
4.	Custodiar adecuadamente las documentaciones relacionadas a las actividades relacionadas al pago a proveedores, operadores y empleados de la compañía.	P
5.	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas de la Gerencia Administrativa Financiera.	P
6.	Efectuar el examen y verificación, de los documentos, soporte de egresos, a fin de determinar la legalidad, veracidad, consistencia, exactitud y suficiencia de los mismos, antes de efectuar los pagos de las obligaciones correspondientes.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION ECONOMICO FINANCIERO
Virureko ha Ñemohenda Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE TESORERIA** **Virurerekua Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Analizar los datos económicos y financieros de la Compañía a fin de elaborar informes técnicos que permitan adoptar decisiones Gerenciales en tiempo oportuno.

Nro.	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Elaborar Informe de Gestión Económica y Financiera, en base a datos históricos, con énfasis en los siguientes aspectos: el Servicio de la Deuda Externa, los Saldos Netos, las Deudas vencidas y pendientes de pagos, la evolución de los pagos realizados, etc.	**M**
2.	Elaborar Informe de Análisis Económico y Financiero en base a datos del Balance General, para determinar la situación financiera de la Compañía, en base a ratios financieros.	**M**
3.	Elaborar informe para la registración contable de los desembolsos de los préstamos.	**M,P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Revisado por:
Fecha : Noviembre 2020
Org. – G.G.E.R.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4.	Analizar y elaborar informes relacionados con el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Compañía.	**A**
5.	Recolectar datos para la elaboración de la MEMORIA ANUAL de la Compañía.	**M, A**
6.	Coordinar la recolección de datos e informaciones solicitados por la Dirección General de Empresas Públicas, Dirección General de Contabilidad Publica y remitir en tiempo y forma a la instancias correspondientes.	**P**
7.	Dar cumplimiento a las directrices emanadas de la Gerencia.	**P**
8.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.	**D**
9.	Elaborar los informes que requiera la Gerencia dentro de su ámbito.	**P**
10.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso..	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CONTROL Y PAGOS
Jesareko ha Jehepyme'ẽ Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO TESORERIA Virurerekua Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel División

OBJETIVOS
Ejecutar los pagos de las obligaciones financieras y comerciales asumidas por la empresa.

Nº	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Confeccionar los cheques para pagos locales a proveedores o contratistas, operadores celulares y de valor agregado, una vez verificada su aprobación correspondiente.	D
2	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos y los del Departamento	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

3	Custodiar adecuadamente las documentaciones relacionadas a las actividades relacionadas al pago a proveedores, operadores y otros que se relacionan con la compañía	M
4	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones de pagos nacionales inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas del Departamento Tesorería.	D
5	Efectuar el examen y verificación, de los documentos, soporte de egresos, a fin de determinar la legalidad, veracidad, consistencia, exactitud y suficiencia de los mismos, antes de efectuar los pagos de las obligaciones correspondientes.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION BANCOS
Viruñongatuha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO TESORERIA Virurerekua Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Sección

OBJETIVOS

Registrar, mantener actualizado, y realizar las gestiones administrativas necesarias para mantener la claridad de las operaciones que afecten a las cuentas bancarias de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar las gestiones que sean necesarias para clarificar los movimientos de las cuentas bancarias que mantiene la compañía en los distintos bancos.	P
2	Recibir y controlar los comprobantes de depósitos y otros documentos inherentes al movimiento de las cuentas corrientes y cajas de ahorro de los bancos con quienes opera la Compañía.	P
3	Asentar (Registrar) en el Sistema Contable el movimiento de las operaciones en Cuenta Corriente y Caja de Ahorro, en el libro de bancos u otro destinado al control del movimiento de las cuentas bancarias.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

4	Elaborar informes actualizados sobre movimientos y saldos de los Embargos Judiciales	**M**
5	Elaborar informes actualizados sobre el movimiento y saldo que registra cada una de las cuentas bancarias de la empresa.	**S, M**
6	Efectuar la conciliación de los saldos de cada una de las cuentas bancarias que mantiene la empresa, con la periodicidad requerida.	**E**
7	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos.	**E**
8	Informar sobre los saldos bancarios una vez confirmados los mismos con los bancos donde se mantienen las cuentas de la empresa.	**D**
9	Elaborar informes actualizados sobre movimientos y saldos de cheques devueltos	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** 11

C.P. Agustín Barramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO PRESUPUESTO
Virujeporurã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA ADMINISTATIVA FINANCIERA** Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Planificar, coordinar, elaborar y controlar la Ejecución del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos de la Compañía aprobada anualmente en Asamblea Ordinaria de Accionistas. Verificar e informar sobre la disponibilidad presupuestaria, teniendo en cuenta el presupuesto aprobado

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 2. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Coordinador Int. GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Nacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar el Anteproyecto de Ingresos y Gastos de la Compañía, conjuntamente con los responsables de cada área, de acuerdo a los objetivos y prioridades fijados por el Directorio.	A
1.	Controlar que la ejecución presupuestaria se realice respetando la normativa vigente.	D
2.	Verificar e informar sobre la disponibilidad presupuestaria en los diferentes rubros y emitir reportes para cada solicitud, (Afectación Preventiva).	D
3.	Emitir informes referentes a obligaciones de pagos originado en un vínculo jurídico financiero entre la Compañía y una persona física o jurídica. (Obligación)	D
4.	Emitir informes referentes a los pagos realizados por la Compañía, previamente obligados conforme al Presupuesto de Gastos aprobado.(Pago)	D
5.	Elaborar informes de ejecución presupuestaria de gastos, que permita a los responsables llevar un control adecuado de los mismos.	M
6.	Analizar periódicamente los rubros del presupuesto en base al nivel de ejecución de los mismos y remitir un informe a los responsables de área.	M
7.	Coordinar y asesorar a los responsables de área sobre los proyectos de ampliación y/o modificación y registrarlas en el Presupuesto original, luego de su aprobación.	E
8.	Procesar y consolidar la información relacionada a los ingresos por los distintos conceptos generados por la Compañía, que servirán de base para la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de ingresos de la Compañía.	M
9.	Elaborar informes sobre la ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Compañía, que permitan corregir en tiempo oportuno las desviaciones que se presenten durante su ejecución.	M
10.	Preparar Informes Estadísticos solicitados por Entes Gubernamentales, previa autorización de la Presidencia de la Compañía.	E
11.	Realizar un análisis periódico de los distintos rubros en base a los informes de disponibilidad presupuestaria y su ejecución.	M
12.	Elaborar las Reprogramaciones presupuestarias de acuerdo a la política de la Compañía.	P
13.	Coordinar y elaborar las propuestas de ampliaciones presupuestarias en los casos que sean necesarios.	E
14.	Realizar el seguimiento de las ampliaciones y reprogramaciones solicitadas.	P
15.	Realizar un seguimiento de los documentos que se hayan afectado	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 12

C.P. A... Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. ...amiento y Desarrollo

	preventivamente y que no se hayan obligado para desafectarlos nuevamente.	
16.	Verificar que todos los pagos que realice la Compañía hayan sido presupuestados.	**P**
17.	Obligar los montos comprometidos, originando la orden de pago.	**P**
18.	Elaborar los listados de informes de disponibilidad presupuestaria de cada programa.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

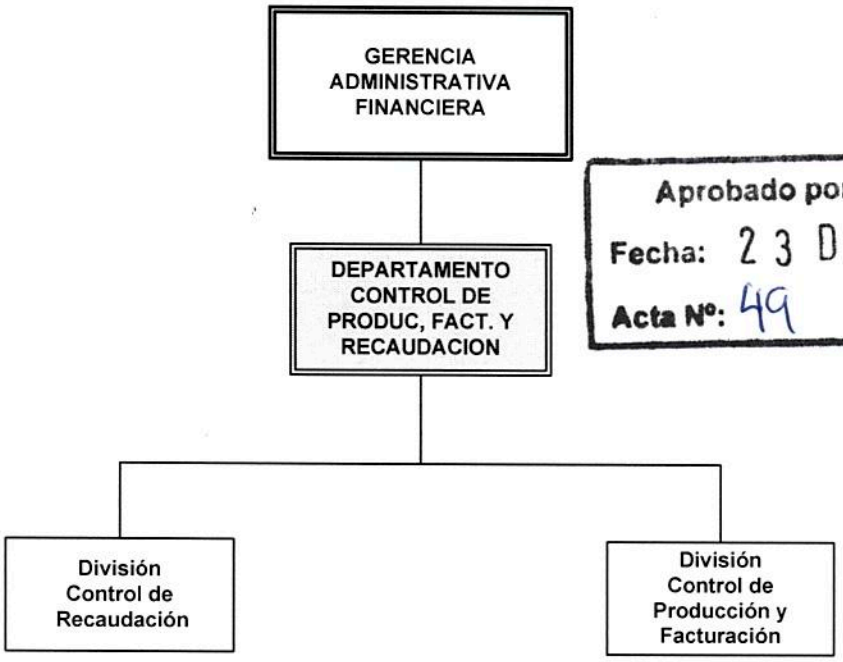
C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO CONTROL DE PRODUCCION FACTURACION Y RECAUDACION

Mba'eapopy Jesareko, Kuatiañemu ha Viru Ñembyatypy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA ADMINISTATIVA FINANCIERA** Tembiapokuatia ha Virumohenda Moakãha
Supervisa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Control de Recaudación. 2. División Control de Producción y Facturación.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

OBJETIVOS

Velar por el fiel cumplimiento de los Contratos, Acuerdos o Notificaciones, realizadas con empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y/o de Valor Agregado. Autorizar la facturación previa conciliación con las contrapartes, arbitrar los medios necesarios para la efectiva respuesta de los reclamos de facturación e intercambiar datos con las Operadoras Móviles en casos de discrepancias en las mediciones.
Realizar todas las gestiones administrativas que sean necesarias para controlar las recaudaciones de la Compañía y garantizar la calidad de la información.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENEREALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las dependientes a su cargo. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del departamento. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del departamento. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario, para responder a los requerimientos, conforme al tipo de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos de la Compañía y Normas Legales Vigentes que afecten al área. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de sus funciones específicas, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar el desempeño del Personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Gral. GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar que los controles e informes sean entregados en forma precisa, clara y oportuna.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su superior inmediato, con dependencias internas y externas, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre los resultados de los trabajos realizados en forma precisa, clara y oportuna.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Jefes y funcionarios afectados al desarrollo de las tareas de control, para mantener en alto la imagen interna y externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Cumplir estrictamente los procedimientos que guarda relación con el manejo de recursos financieros asignado a la dependencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Coordinar con los jefes de áreas, los sistemas de control y seguimiento adoptados para la producción de los servicios, previo a la facturación de los servicios de telecomunicaciones nacionales e internacionales, tendiendo siempre a la informatización de estos controles.	P
2.	Establecer sistemas de control y seguimiento en la ejecución de los trabajos a fin de cumplir a cabalidad con sus funciones	P
3.	Realizar gestiones administrativas correspondientes para el control eficaz de las recaudaciones de la empresa en la capital, ciudades periféricas e interior del País.	P
4.	Realizar controles In Situ en los Centros de Producción y/o Procesamiento, que fuere necesario para el cumplimiento de los objetivos.	E
5.	Responder en forma ágil y dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente, a los documentos recibidos en el Departamento.	P
6.	Coordinar con las Divisiones la realización y mantenimiento de estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeñan.	E
7.	Coordinar con las Divisiones la presentación de informes que forman parte de las metas propuestas a la Gerencia Administrativa Financiera.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Ag[illegible]
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CONTROL DE RECAUDACIONES
Viru Ñembyatypy Jesarekoha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CONTROL DE PRODUCCIÓN, FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN** **Mba'eapopy Jesareko, Kuatiañemu ha Viru Ñembyatypy Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Realizar todas las gestiones administrativas que sean necesarias para controlar las recaudaciones de la empresa en la capital, ciudades periféricas e interior del País, a fin de garantizar la calidad de la información.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Verificar e informar sobre la correspondencia entre las cobranzas realizadas a los abonados del área Capital, Periféricos e Interior y los montos depositados y acreditados en cuenta en los Bancos con quienes opera la Compañía.	Q
2	Comparar la correspondencia de los ingresos de pagos registrados en el Sistema de Facturación (BOSS) con los depósitos ingresados en el Sistema Interno Recaudación y Depósito (SIRD).	M

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3	Confeccionar estado de cuenta de las recaudaciones ingresadas en el área Capital, Periféricos e Interior.	**M**
4	Informar a la Jefatura correspondiente de las recaudaciones correspondiente del área Capital, Periféricos e Interior.	**M**
5	Participar con los auditores internos o externos en los controles de las recaudaciones de abonados del área Capital, Periféricos e Interior en punto de cobranzas.	**E**
6	Verificar e informar sobre los Débitos y Créditos solicitados, si los mismos fueron ingresados o no dentro de las recaudaciones.	**E**
7	Disponer de las recaudaciones Preliminares del área Capital, Periféricos e Interior para lo que hubiere.	**D**
8	Control mensual de ingresos obtenidos en todas las Bocas de Cobranzas.	**M**
9	Culminado los controles de las recaudaciones quincenal se procede a la transferencia de las mismas mediante el Sistema Informático (SAF) para realizar las conciliaciones bancarias y las registraciones contables correspondientes.	**Q**
10	Informar a la jefatura correspondiente sobre irregularidades detectadas en los controles de las recaudaciones.	**E**
11	Cumplir y hacer cumplir el Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de COPACO S.A. y HOLA PARAGUAY S.A.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE, QUINCENAL= Q

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 19

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CONTROL DE PRODUCCION Y FACTURACION
Mba'eapopy ha Kuatiañemu Jesarekoha

Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudación

División Control de Prod. y Facturación

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CONTROL DE PRODUCCIÓN, FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN.** **Mba'eapopy Jesareko, Kuatiañemu ha Viru Ñembyatypy Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Velar por la seguridad de los datos almacenados de los diferentes servidores del departamento. Diseñar e implementar métodos que garanticen la colección y almacenamiento de los datos e informaciones referentes a la producción y facturación de los diferentes servicios que ofrece la Compañía.
Autorizar la facturación de las operadoras móviles, previa conciliación con la Gerencia de Tecnología de Información, diseñar procedimientos que ayuden a agilizar la conciliación tanto con las operadoras móviles como con la Gerencia de Tecnología de Información y velar por el fiel cumplimiento de los contratos, notificaciones, acuerdos, disposiciones tarifarias que estén relacionados con las operadoras móviles.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la División de acuerdo a la política de acción establecida conjuntamente con el Jefe de Departamento, para el óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos.	E
2	Emitir informes respecto a la facturación de servicios urbanos e interurbanos, indicando en ellos los niveles facturados conforme la producción contenida en las cintas.	M
3	Diseñar métodos de verificación de datos según los nuevos servicios que sean implementados.	P
4	Realizar pruebas de conciliación con las operadoras móviles antes de implementar algún nuevo tipo de servicio.	E
5	Realizar el control de los servicios que afectan a la liquidación de comisión por ventas realizadas.	E
6	Asistir al personal del Departamento Control Producción, Facturación y Recaudación y sus divisiones en inconvenientes con sistemas y soporte informático.	E
7	Verificar la producción y facturación adecuada de los servicios de valor agregado que la Compañía presta, como estación costera, servicio telefónico Público, ídem modalidad servicio telegráfico y de télex.	M,E
8	Determinar en forma explícita los datos e informaciones a solicitar, en cantidad, calidad y tiempo, a las diferentes Dependencias Operativas, en función a objetivos previstos y de acuerdo al plan de trabajo.	E
9	Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la Compañía.	D
10	Establecer sistemas de control y seguimiento en la ejecución de los trabajos a fin de cumplir a cabalidad con las funciones.	P
11	Sugerir a la jefatura correspondiente medidas correctivas o nuevos procedimientos que permitan cumplir con mayor eficiencia sus actividades.	E
12	Recibir todas las documentaciones e informaciones relacionadas a la actividad que desarrolla y responder en forma oportuna a las consultas formuladas por las diferentes dependencias de la Compañía.	D
13	Mantener ordenado y actualizado el archivo de documentaciones e informaciones de su dependencia que respaldan cada operación.	D
14	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas de la jefatura correspondiente.	D
16	Trabajar en conjunto con las dependencias afectadas sobre el desarrollo y avance de las actividades que le son encomendadas.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

17	Instalar y configurar los sistemas operativos según requerimientos	**E**
18	Realizar mantenimiento y copias de respaldo (Backups) de los Sistemas Operativos y de las Bases de Datos.	**P**
19	Administrar cuentas de usuarios de los sistemas operativos, bases de datos, lo transacciones con la autorización del Administrador de Seguridad.	**E**
20	Administrar recursos de Sistemas Operativos, servidores y optimizar espacio en discos en todos los servidores.	**P**
21	Acceder al sistema de facturación a fin de obtener información sobre la producción de operadores de servicios celulares y de valor agregado que se interconectan con la Compañía.	**P**
22	Mantener informado al Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudación sobre el desarrollo y avance de las actividades que le son encomendadas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendi...
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
...Direccional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA RECLAMOS DE FACTURACION

División Control de Prod. y Facturación

Area Reclamos de Facturación

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DIVISION CONTROL DE PRODUCCION Y FACTURACION** **Mba'eapopy ha Kuatiañemu Jesarekoha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Área**

OBJETIVOS

Arbitrar todos los medios necesarios a fin de dar respuesta a los reclamos de facturación presentados por los clientes y cumpliendo los tiempos establecidos en el Procedimiento de concesión de créditos y/o débitos

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recibir y atender los expedientes de Reclamos de Facturación presentados por los clientes, derivados por la Gerencia Comercial o sus dependencias y Divisiones Comerciales de los Distritos de la Gerencia Interior.	D

C.P. Agustín Larramendi
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

2	Analizar los reclamos de clientes por servicios prestados con las documentaciones y archivos informáticos relacionados con la producción, facturación y cobranzas de servicios y responder en tiempo y forma sobre los mismos.	D
3	Solicitar informes sobre tráfico, facturación, estado de los servicios o cualquier otro antecedente necesario que estime conveniente, para el análisis de los reclamos sometidos para su estudio.	D
4	Informar detalladamente sobre los reclamos efectuados por los abonados en base a las documentaciones encontradas, que sirvan de base para la respuesta a los clientes ya sea confirmando los cargos o posibilitando el crédito para el cliente.	P
5	Atender los reclamos correspondientes a servicios telegráficos, télex, llamadas internacionales, a celulares y otros servicios.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** AP

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA SERVICIOS INTERNACIONALES

División Control de Prod. y Facturación

Area Servicios Internacionales

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DIVISION CONTROL DE PRODUCCION Y FACTURACION Mba'eapopy ha Kuatiañemu Jesarekoha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Área

OBJETIVOS

Velar por el fiel cumplimiento de los contratos, notificaciones y acuerdos de los corresponsales. Autorizar la facturación de los corresponsales previa conciliación con la Sub-Gerencia Internacional, controlar que los pagos o cobros de los diferentes corresponsales se adecuen a los Contratos, Notificaciones y Acuerdos Vigentes.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Planificar y organizar las actividades del Área de acuerdo a los planes de acción establecidas por el Directorio de la Compañía, para el óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos.	A
2	Controlar la medición de la producción Internacional Saliente y Entrante en minutos, tanto lo enviado por los corresponsales y la Sub Gerencia Internacional, con lo medido en nuestra dependencia.	M, E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

3	Verificación de los datos de los distintos servicios con operadores internacionales que ofrece la Compañía.	**E, M**
4	Acceder al Sistema de Facturación BOSS, a fin de obtener información sobre la facturación de servicios de operadores internacionales que se interconectan con la Compañía.	**E**
5	Efectuar un control del Estado de Cuenta de los corresponsales del exterior, que sirva de apoyo a los realizados por la Sub-Gerencia Internacional.	**E**
6	Analizar los datos de la producción de los servicios con operadores internacionales, y que hayan sido generadas a partir de clientes de la empresa, o empresas de servicio de valor agregado.	**E**
7	Determinar en forma explícita los datos e informaciones a solicitar, en cantidad, calidad y tiempo, a las diferentes dependencias operativas, en función a objetivos previstos y de acuerdo al plan de trabajos.	**E**
8	Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la Compañía.	**E**
9	Establecer sistemas de control y seguimiento en la ejecución de los trabajos a fin de cumplir a cabalidad con sus funciones.	**P**
10	Sugerir al Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudación, medidas correctivas o nuevos procedimientos que permitan cumplir con mayor eficiencia sus actividades.	**E**
11	Recibir todas las documentaciones e informaciones relacionadas a la actividad que desarrolla y responder en forma oportuna a las consultas formuladas por las diferentes dependencias de la Compañía.	**E**
12	Mantener ordenado y actualizado el archivo de documentaciones e informaciones de su dependencia que respaldan cada operación.	**P**
13	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas del Departamento Control de Producción, Facturación y Recaudación.	**P**
14	Cumplir los objetivos propuestos por la Compañía, las políticas administrativas internas vigentes y las directrices recibidas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

GERENCIA COMERCIAL

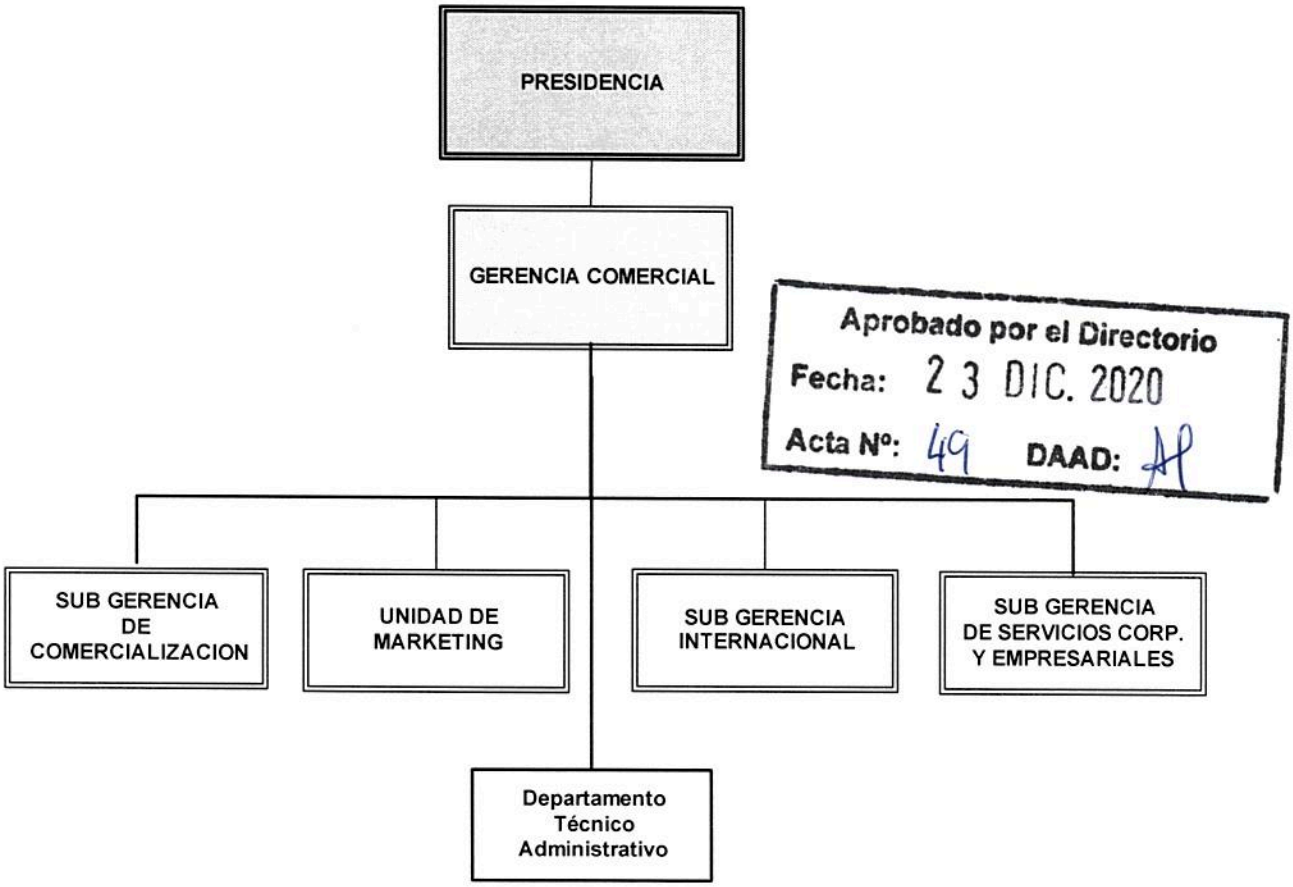
ÑEMUREKO MBOHAPEHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA COMERCIAL
ÑEMUREKO MBOHAPEHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**Presidencia del Directorio** **MBURUVICHARENDA** **Nivel Gerencia**
Gestionar la ejecución de las funciones de las Dependencias para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	1- Sub Gerencia de Comercialización. 2- Unidad de Marketing. 3- Sub Gerencia Internacional. 4- Sub Gerencia de Servicios Corporativos y Empresariales. 5- Departamento Técnico Administrativo.

C.P. Agustín Larrame...
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

OBJETIVOS
Potenciar la comercialización de los servicios ofrecidos por la empresa y la atención satisfactoria al cliente. Desarrollar los nuevos servicios acorde a los requerimientos del mercado.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – GGER

7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Evaluar, planificar e implementar los Planes Comerciales de la Compañía	E
2.	Evaluar las tendencias del sector comercial, y su aplicación en el ámbito de Copaco S.A	E
3.	Diseñar e implementar procedimientos y estructuras capaces de evacuar en forma eficiente y efectiva la atención a los requerimientos de los clientes	S
4.	Realizar las comunicaciones dirigidas a la atención de los medios de Prensa	E
5.	Identificar y proponer el establecimiento de alianzas estratégicas con otras empresas.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 Revisado por: DAAD:
Fecha : Noviembre 2020
Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – G.G.E.R.

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Depende directamente de:	**GERENCIA COMERCIAL** *ÑEMUREKO MBOHAPEHA*
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Laframenza
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.	P
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	P
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	P
8.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	E
9.	Coordinar con los Departamentos del área las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	P
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

12.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
13.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
14.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
15.	Coordinar las actividades de la Gerencia Comercial. Realizar seguimiento y control de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
16.	Supervisar los informes, solicitudes de pagos o cobros tramitados por las diferentes dependencias de la Gerencia Comercial que hagan referencia a convenios, acuerdos o contratos, en coordinación con el área responsable.	**P**
17.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**
18.	Supervisar los planes de mejoramiento de las diferentes dependencias de la Gerencia Comercial y realizar la carga en el SIAGPE	**E**
19.	Observar y Supervisar el cumplimiento del procedimiento para la habilitación de servicios de uso interno de la compañía. Elaborar la instrucción de habilitación, modificación o cancelación de los servicios otorgados para uso interno de la Compañía. Mantener un registro actualizado de los servicios utilizados por los diferentes clientes internos. Informar al Directorio sobre los diferentes aspectos que hacen a la utilización interna de los servicios.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

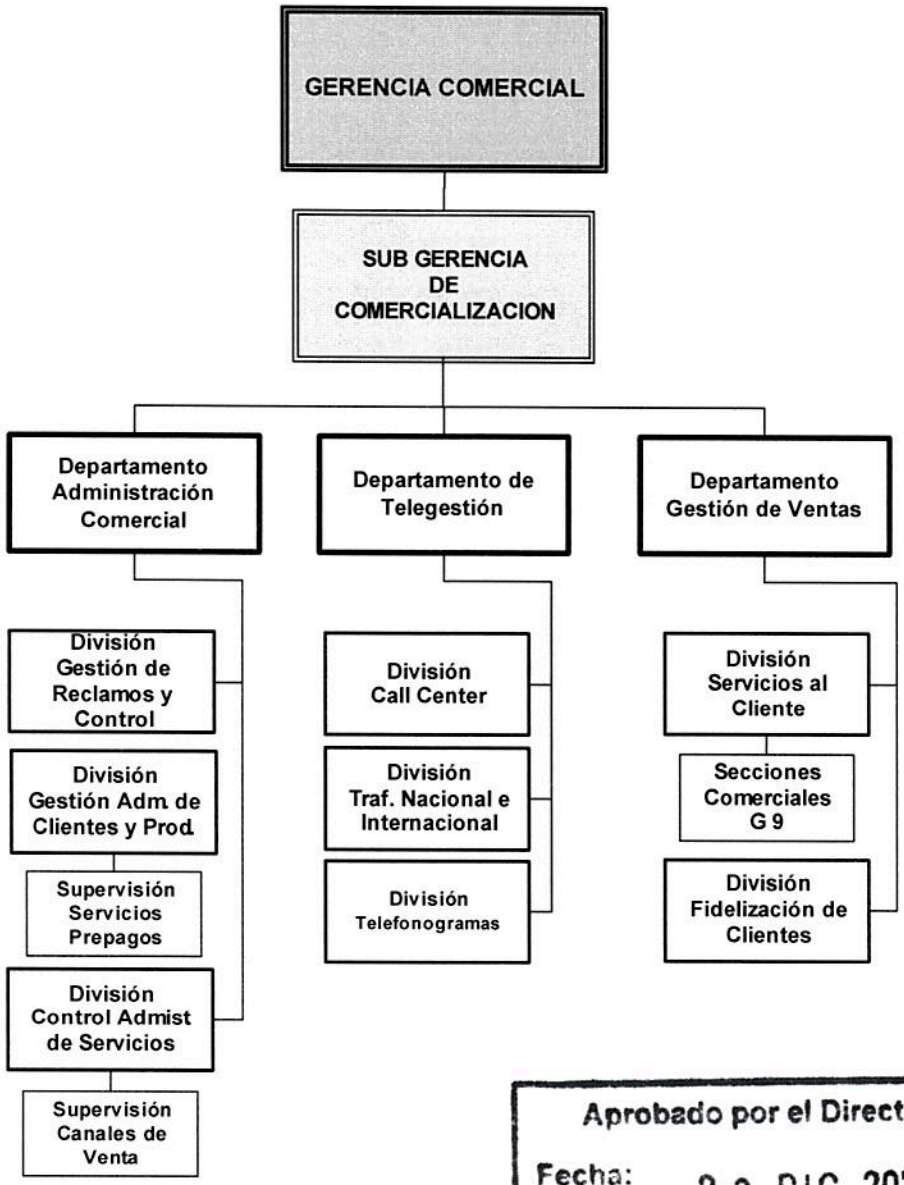
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACION
Ñemureko Mbohapeha Riregua



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de:	**Gerencia Comercial** **ÑEMUREKO MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	**Nivel Sub Gerencia** **1. Departamento Administración Comercial.** **2. Departamento de Telegestión.** **3. Departamento Gestión de Ventas.**

OBJETIVOS

Dirigir, Organizar y Controlar el Proceso de Ventas de los Servicios que ofrece la Compañía, elaborar planes y presupuestos de ventas, planificar acciones de los Departamentos y considerar los recursos necesarios y disponibles para ejecutar las metas y objetivos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org.

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas porel personal a cargo de la Gerenciay medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector,para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendía V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Administrar eficientemente en coordinación con las jefaturas dependientes, los servicios prestados por la Compañía, implementar políticas para responder en forma inmediata los requerimientos del cliente.	P
2.	Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones de los Departamentos dependientes, para el buen desempeño las tareas asignadas.	P
3.	Optimizar la atención directa al cliente, para brindar información clara, rápida y precisa.	P
4.	Controlar la producción de los Servicios orientados al segmento Personas y Hogares en los Centros de Ventas a nivel nacional.	P
5.	Elaborar planes y presupuestos de ventas, planificar acciones en consideración a los recursos necesarios y disponibles.	P
6.	Establecer metas y objetivos, a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta un mercado determinado y la cantidad de servicios a ser vendidos en un periodo de tiempo.	P
7.	Calcular la demanda y pronosticar las ventas, sustentada en la necesidad real del mercado.	E
8.	Coordinar con la Gerencia de Talento Humano el reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores de servicios, para disponer de vendedores adiestrados para las ventas.	E
9.	Realizar evaluaciones periódicas en relación al cumplimiento de las metas y objetivos de los diferentes Departamentos, realizar los ajustes correspondientes.	P
10.	Aplicar Políticas de Comercialización para los Servicios orientados al segmento Personas y Hogares que ofrece la Compañía a nivel País, y que permita satisfacer las necesidades de los clientes.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOE=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION COMERCIAL ÑEMUREKO ÑEMOHENDA MBOHAPEHA



Depende directamente de	**SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACION** *Ñemureko Mbohapeha Riregua*
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Gestión Adm. de Clientes y Productos 2. División Gestión de Reclamos y Control 3. División Control Administrativo de Servicios

OBJETIVOS
Administrar eficientemente los servicios prestados al cliente, implementando procedimientos acorde a las nuevas tecnologías y la demanda del mercado, orientado a responder en forma inmediata a los requerimientos del cliente.

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Evaluar los documentos recepcionados y realizar las gestiones de acuerdo a su afectación.	D
2.	Dirigir y supervisar las tareas que hacen a la ejecución de procesos Administrativos y Comerciales.	D
3.	Archivar y clasificar de acuerdo a criterios predeterminados, disposiciones, procedimientos y normas vigentes en la empresa, así como documentaciones recibidas y emitidas por el Departamento.	D
4.	Elaborar y coordinar las acciones para la facturación de los servicios en el Sistema de Facturación.	P
5.	Mantener en forma clasificada un archivo de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones, Tarifarios y Disposiciones, que regulen las actividades o servicios que se encuentran relacionados con su área.	P
6.	Coordinar la elaboración del Plan de Trabajo del Departamento, en conjunto con las dependencias del área, en función a las metas y objetivos institucionales y del sector, ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos humanos, materiales, movilidad y financieros (Presupuesto).	P
7.	Elaborar informes gerenciales sobre la gestión de los servicios prestados y facturados a los Clientes.	M
8.	Efectuar verificaciones y controles delos **PdVS**, explotados por la Compañía, en coordinación y/o autorización de la Auditoría Interna o del Directorio de la Compañía.	E
9.	Proveer reportes o información actualizada sobre los **PdVS** y las Líneas Telefónicas instaladas para la Venta de Comunicaciones o Llamadas desde	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 46

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	aparatos telefónicos (cualquiera sea la tecnología), en la modalidad de Cabinas Telefónicas Públicas (alta, baja, modificaciones y niveles de Bloqueos), conforme a la Licencia del Ente Regulador.	
10.	Proveer indicadores de recaudaciones, estadísticos y de gestión de los **PdVS**, explotados por la Compañía, provistos por la División Control Administrativa de Servicios, a partir de datos extraídos de Sistemas y/o el registro, análisis y compilación de documentaciones o informaciones remitidas por las dependencias que administran los servicios.	**M**
11.	Analizar y presentar proyectos, planes de trabajos tendientes a mejorar el proceso de administración de clientes y productos.	**E**
12.	Participar en la elaboración, ajustes y/o actualización de los procedimientos inherentes a las funciones del Departamento y sus oficinas dependientes.	**P**
13.	Administrar el Sub Depósito de mercaderías. Gestionar, tramitar y controlar los pedidos de mercaderías y/o productos de COPACO S.A. y Hola Paraguay S.A., y el stock de los mismos en el área Capital, Periféricas, e Interior.	**P**
14.	Controlar la utilización de los materiales y útiles de las dependencias a cargo.	**P**
15.	Fiscalizar, controlar y dar seguimiento a los Contratos o Convenios asignados al Departamento y/u oficinas dependientes, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia Comercial.	**E**
16.	Administrar el Fondo Fijo asignado al Departamento en forma racional y efectuar su liquidación y rendición a la Gerencia Administrativa Financiera, a través de la Sub Gerencia de Comercialización - Gerencia Comercial.	**M**
17.	Elaborar y Tramitar, los Pliegos de Bases y Condiciones, del Programa Anual de Contrataciones (PAC) asignados al Departamento, conforme al Presupuesto Aprobado de la Compañía para el Ejercicio tratado y de acuerdo a las Leyes y/o reglamentaciones vigentes.	**A**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOE=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendi
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION GESTION ADMINIST. DE CLIENTES Y PRODUCTOS
Puruhára Atygua Jokupytyrã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO ADMINISTRACION COMERCIAL ÑEMUREKO ÑEMOHENDA MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División** - Supervisión Servicios Prepagos

OBJETIVOS

Administran los clientes y productos del segmento personas y hogares en el Sistema de Información de la Compañía.

Realizar operaciones de registros de clientes y servicios en el Sistema de Información de la Compañía, provee información puntual sobre disponibilidad de recursos para la provisión de cada servicio solicitado y lo reserva para su uso inmediato.

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Control y registro de entrada y salida de todas las solicitudes de clientes y documentos internos de la Compañía recibidos en la División.	D
2	Verificación de disponibilidad técnica y asignación de recursos de red (armarios, cajas terminales, pares primarios y secundarios, puertos eléctricos/ópticos, radiobases, etc.) conforme a solicitudes de los Clientes, para su posterior registro e impresión de la hoja de asignación técnica.	D
3	Generar Ordenes de Servicio de trabajo a través del uso del sistema informático de la Compañía de: Conexiones Nuevas, cambio de Domicilio, cambio de domicilio, número y Central, cambio de Numero, reposición de Línea, cambio de Abonado Primitivo, cambio de Categoría, retiros.	P
4	Mantener actualizado los registros internos, de la ocupación de la red de planta externa y de los números vacantes por centrales para el proceso correspondiente de los siguientes productos: Conexión de nuevas líneas telefónicas, conexión de líneas temporales, cambios de domicilios, cambios de números, reposición de líneas telefónicas.	P
5	Administrar la alta, baja y modificación de los productos coordinando con la Gerencia de Tecnología de Información la gestión de aprovisionamiento en el Sistema CRM de la compañía.	P
6	Elaborar y mantener actualizado el manual y los instructivos de carga en el Sistema CRM.	P
7	Recepción, análisis y respuesta correspondiente de los Expedientes, Notas y Memorando recepcionados.	D
8	Elaborar indicadores de gestión de las Altas, Bajas y Modificaciones de registros de clientes.	P
9	Habilitar a través del uso del Sistema Informático servicios para Dependencias internas de la Compañía, gestionadas a través de la Gerencia Comercial.	P
10	Coordinar con la Gerencia de Tecnología de Información la configuración de las ofertas de planes y promociones aprobadas por la Gerencia Comercial.	P
11	Realizar capacitaciones sobre el uso correcto y controles para las Altas, Bajas	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

	y Modificaciones de Clientes y Productos en el Sistema Informático de la Compañía	
12	Asignar tareas al personal a cargo, conforme al cumplimiento de los Objetivos y Planes de Trabajo de la División.	**M**
13	Aplicar herramientas de control (Reportes u otro) para la identificación de casos de errores o inconsistencias en los registros que generan demora en la en el aprovisionamiento, habilitación o facturación de servicio y coordinar la regularización de los mismos con las dependencias intervinientes en el proceso.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** Al

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

SUPERVICION SERVICIOS PRE PAGOS
JEHEPYME'Ẽ MBOYVE JESAREKOHA

División Gestión Administrativa de Clientes y Product.

Supervisión Servicios Prepagos

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION GESTION ADMINISTRATIVA DE CLIENTES Y PRODUCTOS Puruhára Rembiapokuatia Ñemboguata Renda**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Supervisión**

OBJETIVOS

Administrar los clientes y productos prepagos a fin de promover la operatividad de los servicios prepagos y garantizar la rentabilidad para la Compañía.

N°	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Implementar el sistema de gestión establecido para la provisión de los servicios prepagos, considerando los criterios de calidad, rentabilidad.	E
2	Estudiar y proponer acciones que permitan reducir costos de los servicios, para posibilitar el crecimiento y la expansión del sistema prepago.	P
3	Elevar informes estadísticos de producción de los productos prepagos con	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento

	indicadores claves que facilite la toma de decisiones para la implementación de estrategias de comercialización y promoción de servicios prepagos, en función a necesidades del mercado, condiciones del entorno y recursos disponibles.	
4	Identificar necesidades y oportunidades de explotación de nuevos servicios prepagos, previo análisis para recomendar la implementación.	P
5	Cumplir las normas que regulan la explotación de los servicios prestados, para precautelar los intereses de la Compañía.	P
6	Administrar y coordinar las tareas de la Supervisión, orientados a prestar servicio eficiente y eficaz.	P
7	Elaborar alternativas de gestión para los servicios prepago, que responda a planes comerciales, técnicos y económicos de la Compañía.	E
8	Administrar los insumos de los productos prepagos (tarjetas prepago, chips, etc.) presentando periódicamente el informe actualizado del stock y tendencia de venta de los mismos.	P
9	Realizar conjuntamente con las Divisiones Comerciales del Capital y del Interior, el Control e informe de recaudaciones por ventas de productos que requieran el manejo de caudales (tarjetas prepago, créditos, teléfonos, chips, etc.), asesoramiento a clientes sobre servicios, estadísticas mensuales sobre servicios brindados. Recepción de solicitudes de reclamos, ventas de servicios, Supervisión del Personal a su cargo.	P
10	Analizar los informes de verificación de la calidad de los datos registrados en los sistemas informáticos, configuraciones y calidad de los servicios prestados por la División y comunicar a las áreas afectadas sobre errores detectados para su corrección, sugiriendo en caso necesario cambios de procedimientos tendientes a la optimización de las tareas, en coordinación con las demás áreas.	D
11	Aplicar herramientas de control (Reportes u otro) para la identificación de casos de errores o inconsistencias en los registros que generan demora en la en el aprovisionamiento, habilitación o facturación de servicios pre pagos y coordinar la regularización de los mismos con las dependencias intervinientes en el proceso.	

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

DIVISION GESTION DE RECLAMOS Y CONTROL
Mba'ejerurepy ha Jesareko Renda

Departamento Administración Comercial

División Gestión de Reclamos y Control

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION COMERCIAL** **ÑEMUREKO ÑEMOHENDA MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Analizar y gestionar los documentos relacionados a datos, estados administrativos o estado de cuenta de clientes para determinar las condiciones de crédito o débito. Verificar que todos los datos registrados en el sistema de información de la compañía sean correctos y estén completos conforme a las documentaciones existentes, normas y procedimientos vigentes. Archivo de los documentos de los clientes de la Compañía.

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Procesar y analizar el desenvolvimiento de la gestión comercial, en base a las solicitudes de servicios, verificar los reclamos recibidos.	D
2.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones, procedimientos y normas vigentes en la Compañía.	P
3.	Analizar y sugerir procedimientos para evitar reclamos y mejorar la atención al Cliente	E
4.	Archivar y clasificar solicitudes, agrupando cada caso en forma cronológica y con el respaldo corresp. en medio magnético, para facilitar su ubicación.	D
5.	Elaborar estadísticas mensuales de Gestión de cada grupo de trabajo a su cargo.	M
6.	Elaborar informes para el Ente Regulador de acuerdo a disposiciones vigentes.	E
7.	Remitir solicitudes recibidas teniendo en cuenta Á.de ejec. y/o verificación.	D
8.	Recibir respuestas de solicitudes realizadas por reclamos y verificaciones a los distintos estamentos involucrados.	E
9.	Definir la concesión o no de créditos a clientes, quienes solicitan los servicios de la Compañía.	P
10.	Verificar en los Sistemas BOSS y SINC, antecedentes del solicitante para la concesión de nuevos servicios.	E
11.	Evaluar fuente de información comercial, para identificar endeudamientos de la cartera de clientes.	P
12.	Propiciar la gestión para el cobro vía judicial por servicios prestados.	E
13.	Calcular los ratios financieros e identificar las tendencias.	P
14.	Analizar los datos cualitativos y cuantitativos, para determinar las condiciones de créditos y evaluar los factores de riesgos.	P
15.	Alertar sobre riesgos crediticios y determinar capacidad de pago.	P
16.	Control y verificación de solicitudes recibidas de los clientes referente a los distintos servicios que ofrece la Compañía.	P
17.	Verificación de los reclamos presentados por los clientes de la Compañía.	P
18.	Elaboración de Notas de Débitos y Créditos conforme a procedimiento vigente.	E
19.	Archivar y custodiar los documentos de los clientes de la Compañía.	P
20.	Control y verificación de registros del Sistema informático contrastando con las solicitudes atendidas, en concepto de: Nuevas Conexiones, Cambio de Domicilio, cambio de Domicilio, Numero y Central, cambio de Nro, reposición de Línea, cambio de Abonado Primitivo, cambio de Categoría, correcciones, levantamiento y desconexión Temporal, generar informes solicitados.	P
21.	Comprobación física de informaciones para Cambio de Categoría, Corrección de Dirección, Cambio de Domicilio, y otros tipos de Irregularidades que afecten a los intereses económicos de la Compañía.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 19

C.P. Arturo Barramarán
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

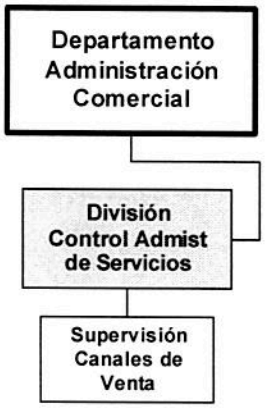
22.	Recepción, análisis y respuesta correspondiente de los Expedientes, Notas y Memorandos recepcionados.	**D**
23.	Elaboración de indicadores de gestión.	**P**
24.	Actualiza el estado de ciclo de facturación y genera la fecha de inicio de los contratos en el caso de los registros rechazados. Supervisa el cumplimiento del Procedimiento de Regularización de Registros Rechazados en coordinación con las áreas intervinientes en el proceso.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Desarrollo

DIVISION CONTROL ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS KUAVE'ẼMBY JESAREKOPY RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ADMINISTRACION COMERCIAL** **ÑEMUREKO ÑEMOHENDA MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División** **1. Supervisión Canales de Venta.**

OBJETIVOS

Gestionar el control de las Ventas y/o Comercialización, cobro y rendición de Productos y/o Servicios de COPACO S.A. y HOLA PARAGUAY S.A.; en los Puntos de Ventas y Servicios (PdVS) explotados por la Compañía; Tramitar solicitudes de pedidos y distribución de mercaderías y productos de HOLA PARAGUAY S.A.; Procesar datos extraídos de los servidores o sistemas corporativos habilitados, para la generación de informes, indicadores estadísticos, de recaudación y de gestión, requeridos por la Compañía y/o Entidades externas, para análisis comparativos entre la Producción y Facturación de las Líneas Telefónicas instaladas para la Venta de Comunicaciones, para cálculos de comisiones para Agentes de Ventas y administrar una Base de Datos actualizada con información indispensable de los PdVS y Líneas Telefónicas utilizadas para la Venta de Comunicaciones.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

N°	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar y mantener registros e indicadores de recaudaciones, estadísticos y de gestión de los **PdVS**, explotados por la Compañía.	M
2	Establecer métodos de control y de seguimiento para la realización de las tareas de la División, para el cumplimiento de las funciones asignadas.	P
3	Procesar y Tramitar los informes resultantes entre la Producción y Facturación de las Líneas Telefónicas instaladas para la Venta de Comunicaciones, en la modalidad de Cabinas Telefónicas Públicas, conforme a los procedimientos vigentes.	M
4	Generar, actualizar, tramitar y mantener informado al Departamento, sobre el Talento Humano, los Recursos Materiales, actividades y situaciones presentadas en el área, como así la remisión de reportes o indicadores administrativos, comerciales y de Metas (Cualitativos y Cuantitativos).	P
5	Gestionar las documentaciones recibidas, desde otras dependencias de la Compañía, Entidades Externas y las emitidas (Memorándums, Notas, Informes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la División y su Supervisión).	P
6	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
7	Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la compañía.	P
8	Supervisar y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de control de la producción y facturación de los servicios y productos comercializados en los **PdVS**, explotados por la Compañía.	P
9	Administrar el uso racional de los recursos humanos, materiales, móviles y financieros asignados para el desarrollo de las tareas de la División y sus oficinas dependientes.	P
10	Mantener actualizada la información sobre el(los) móvil(es) asignado(s) al desarrollo de las Tareas y Funciones dela División y sus oficinas dependientes, en Fichas Técnicas, que comprendan información sobre su uso, mantenimiento, documentación y cualquier otra tramitación sobre el(los) mismo(s).	M
11	Proponer y efectuar verificaciones y controles in situ, en los **PdVS**, explotados por la Compañía, en coordinación con la Sub Gerencia de Comercialización y el Departamento, con acompañamiento y/o autorización de la Auditoría Interna o Presidencia del Directorio.	E
12	Participar en la elaboración, ajustes y/o actualización de los procedimientos para el control de la producción de servicios, la gestión comercial y administrativa, inherentes a las funciones de la División y sus oficinas dependientes.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

13	Mantener actualizada una Base de Datos que contenga información indispensable de los **PdVS** explotados por la Compañía (Servicios disponibles, ubicación, dirección, teléfonos de contacto, horarios de atención) y Líneas Telefónicas utilizadas para la Venta de Comunicaciones, medio o sistema de Tarifación; a fin de evacuar cualquier pedido para la toma de acciones por parte de la compañía o Entidades Externas.	**P**
14	Gestionar las Líneas Telefónicas instaladas y utilizadas para la Venta de Comunicacioneso Llamadas desde aparatos telefónicos (cualquiera sea la tecnología)en la modalidad de Cabinas Telefónicas Públicas en los **PdVS**, en los procesos de Alta, Baja, Modificación, niveles de bloqueos y horarios, ante las dependencias conforme al área de influencia y encargadas de la programación de los bloqueos; disponiendo y manteniendo una base de datos en forma actualizada de las Líneas Telefónicas, afectadas a la Licencia del Ente Regulador y usufructuadas por las dependencias de la División.	**P**
15	Procesar solicitudes de pedido de pago en concepto de Comisiones por Ventas de Servicios y/o Productos a Agentes, conforme a la vigencia y procedimientos aprobados por la Compañía.	**E**
16	Administrar (Operación, modificación, corrección de Tablas y/o mantenimiento) el Sistema Integrado de Control de Cabinas (SICC) – Form1004 u otros sistemas informáticos disponibles para la ejecución de las tareas asignadas y requeridas para brindar reportes de Recaudación y Comparativos, instalados en equipos informáticos de las Supervisiones de Ventas Capital y Periféricas, de Ventas Interior y Control Interno (Distritos).	**E**
17	Realizar la exportación de datos (registro de comunicaciones), de la central digital, para el control de los números telefónicos habilitados en cada Cabina Telefónica Pública, explotada por la Compañía.	**P**
18	Convertir los registros de comunicaciones, para obtener la producción por hora, día y mensual por tipo de llamadas o servicios, de los números telefónicos de cada cabina, a ser utilizados para ejecutar análisis comparativos y/o estudios conforme al tipo de solicitudes requeridas a la División.	**E**
19	Fiscalizar, controlar y dar seguimiento a los Contratos o Convenios asignados a la División y/u oficinas dependientes, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia Comercial.	**E**
20	Participar en las Reuniones convocadas por la Sub Gerencia de Comercialización, la Gerencia Comercial u otra dependencia, con relación a temas de la Compañía o a las funciones inherentes de la dependencia, en las etapas de Control de la Recaudación, su Rendición, de extracción de datos para elaboración de indicadores de gestión u otros requeridos, que optimicen los procesos utilizados.	**E**
21	Mantener actualizado un Cuadro de la estructura Tarifaria para la Venta de Comunicaciones, en la modalidad de Cabinas Telefónicas Pública, que posibiliten el cálculo del margen de participación, entre las Tarifas aplicadas a los	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	Licenciatarios de Cabinas de COPACO S.A., las Tarifas básicas fijadas por COPACO S.A. y las Tarifas aplicadas para Llamadas Telefónicas, Servicio Telegráfico y otras prestaciones que se comercialicen en los **PdVS**, explotados por la Compañía.	
22	Tramitar pedidos y distribución de mercaderías y productos de Hola Paraguay S.A., para su comercialización en los **PdVS**, del área Capital y Periféricas, y procesar la información administrativa y comercial, resultantes de la provisión, Ventas y Saldos de Stock, que posibiliten la consolidación de datos para las respectivas conciliaciones, por parte de la Fiscalía o del Administrador del Contrato o Convenio, que lo rige.	**P**
23	Colaborar con los Jefes o Responsables de la Administración de los **PdVS**, del área Capital, Periféricas e Interior, canalizando información, conocimiento y documentos sobre los procedimientos vigentes y/o sistemas informáticos desarrollados dentro del Departamento. La asistencia en ningún caso, comprenderá operar con valores en dinero en efectivo.	**E**
24	Proveer insumos, conforme disponibilidad, a las dependencias que administran u operan los **PdVS**, del área Capital, Periféricas e Interior, adquiridos por medio de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) como: bobinas de papel y cintas entintadas para equipos ticketeadores o emisores de comprobantes y formularios para el registro y rendición de recaudaciones.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

SUPERVISION CANALES DE VENTAS
ÑEMURÃ ÑEMBOHAPE JESAREKOHA

División Control Administrativo de Servicios

Supervisión Canales de Venta

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DIVISION CONTROL ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS KUAVE'ẼMBY JESAREKOPY RENDA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Supervisión**

OBJETIVOS

Controlar los resultados comparativos entre la Producción y Facturación de las Líneas Telefónicas instaladas para la Venta de Comunicaciones, en la modalidad de Cabinas Telefónicas Públicas, las Ventas y/o Comercialización, cobro y rendición de Productos y/o Servicios de COPACO S.A. y HOLA PARAGUAY S.A.; generados en los Puntos de Ventas y Servicios (**PdVS**) explotados por la Compañía, en las áreas Capital, Periféricas e Interior, conforme a las documentaciones o reportes suministrados por las Dependencias responsables de su administración.

Nº	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar el análisis comparativo entre la Producción y Facturación, Rendiciones y Recaudaciones sobre las Líneas Telefónicas instaladas para la Venta de Comunicaciones (Llamadas telefónicas) en la modalidad de Cabinas Telefónicas Públicas, en los **PdVS**, del área Capital, Periféricas e Interior, explotados por la	M

	Compañía, conforme a los procedimientos vigentes y datos generados por los diferentes sistemas, elevando los informes resultantes, para su tramitación o acciones administrativas para eventuales reembolsos por faltantes.	
2	Controlar el proceso de la comercialización de servicios conforme a los procedimientos vigentes y los documentos generados en los Puntos de Ventas y Servicios (**PdVS**) explotados por la Compañía, en el Área Capital, Periférica e Interior, en lo relacionado a Ventas, Cobranzas y Rendiciones por medio de Depósitos Bancarios de los servicios prestados por la COPACO S.A., HOLA PARAGUAY S.A. y cualquier otra prestación en la que incursione la compañía; elevando los informes e indicadores resultantes.	**P**
3	Gestionar las documentaciones recibidas y las emitidas (Memorándums, Notas, Informes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Supervisión).	**P**
4	Extraer información inherente al área, sobre la carga de datos de los comprobantes de Recaudación y Depósito en los Sistemas Informáticos SIRD, HECHAUKA, Sist. Int. de C. de Cabinas (SICC), u otros sistemas disponibles y vigentes, a fin de realizar los respectivos informes y comparaciones.	**P**
5	Controlar de acuerdo a los procedimientos establecidos que: la producción sea debidamente facturada; la producción facturada sea íntegramente cobrada; los importes cobrados sean íntegramente depositados en las arcas de la Compañía; y que el proceso de ingreso sea adecuadamente informado.	**P**
6	Elaborar y remitir informes sobre el resultado de controles realizados de Resumen de Recaudaciones y Depósitos de Cabinas, Cobranzas y otras prestaciones, a las distintas dependencias, de la Compañía, de conformidad a los procesos establecidos.	**M**
7	Elaborar indicadores de recaudaciones del Servicio de Telefonía Pública, en la modalidad de Cabinas Telefónicas, en sus cuatro etapas de: producción, facturación, cobro e ingresos a las arcas de la Compañía y conforme a lo establecido por el Ente Regulador.	**M**
8	Administrar el uso racional de los recursos humanos, materiales, móviles y financieros asignados para el desarrollo de las tareas de la Supervisión.	**P**
9	Colaborar con los Jefes o Responsables de la Administración de los **PdVS**, del área Capital y Periféricas, canalizando información, conocimiento y documentos sobre los procedimientos vigentes. La asistencia en ningún caso, comprenderá operar con valores en dinero en efectivo.	**E**
10	Participar en las Reuniones convocadas por la Sub Gerencia de Comercialización, la Gerencia Comercial u otra dependencia, con relación a temas de la Compañía o a las funciones inherentes de la dependencia, en las etapas de Control de la Recaudación, su Rendición, de extracción de datos para elaboración de indicadores de gestión u otros requeridos, que optimicen los procesos utilizados.	**E**
11	Calendarizar, gestionar y ejecutar en coordinación con la División Control	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	Administrativo de Servicios, los recorridos por los Departamentos de Gestión de Servicios (Área Capital, Periféricas e Interior), para el levantamiento de legajos respaldatorios de Recaudaciones, para el registro que posibiliten efectuar los análisis, controles y emisión de reportes resultantes.	
12	Controlar el ingreso, rendición y depósito bancario de la recaudación generada por Cobro de Facturas a Crédito de servicios de HOLA PARAGUAY S.A., en los Puntos de Ventas y Servicios (**PdVS**) explotados por la Compañía, en el Área Capital, Periférica e Interior; elaborar la consolidación y remisión de los legajos a Hola Paraguay S.A., conforme procedimiento o convenio vigente.	**S**
13	Fiscalizar, controlar y dar seguimiento a los Contratos o Convenios asignados al Departamento y/u oficinas dependientes, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia Comercial.	**E**
14	Elevar informes o reportes a la División Control Administrativa de Servicios, respecto al movimiento del Personal, las actividades, situaciones y gestiones realizadas en su área de influencia.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larrame...
Encargado de Despacho Dpto.
...nto y Desarrollo

DEPARTAMENTO TELEGESTION
Ñemboguatambyry Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	GERENCIA COMERCIAL ÑEMUREKO MBOHAPEHA
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. División Call Center. 2. División Tráfico Nacional e Internacional. 3. División Telefonogramas.

OBJETIVOS

Optimizar los servicios brindados por las distintas áreas del Departamento a efectos de generar la mayor cantidad de tráfico telefónico/ telegráfico y satisfacer las necesidades más urgentes de nuestros clientes en cuanto a informes y reclamos logrando la fidelización de los mismos.

C.P. Agustín [illegible]
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

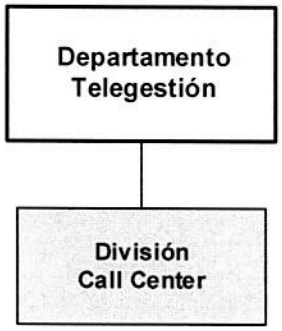
	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Realizar reuniones con Operadores de Tráfico y Supervisores a efectos de escuchar inquietudes y corregir o implementar nuevos procedimientos de trabajo.	E
2.	Evaluación mensual del personal en sus aspectos positivos y negativos, reflejados en la planilla de producción elaborados en el Área Apoyo Informático.	M
3.	Implementar sistemas de control interno para velar por el fiel cumplimiento del reglamento interno y procedimientos operacionales.	E
4.	Evacuar cualquier consulta inherente al trabajo operacional.	D
5.	Redacción y encaminamiento de documentos internos de la Compañía.	D
6.	Solicitar pago por auricular, adicional nocturno, horas extraordinarias, pago por producción e idiomas.	M
7.	Administrar el Fondo Fijo del Departamento en forma racional de acuerdo a la exigencia de cada área	P
8.	Tomar conocimiento sobre el estado de los medios de comunicación, equipos por los cuales se cursan el tráfico y novedades de todas las áreas del Departamento.	P
9.	Monitorear la información que los Operadores y Supervisores brindan a los Clientes.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

DIVISION CALL CENTER
Ñemomaranduha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TELEGESTION Ñemboguatambyry Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS

Ofrecer el servicio de atención a clientes a través del contacto telefónico, brindando informaciones comerciales, atención a reclamos, asistencia y soporte técnico sobre los servicios proveídos por la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Brindar informaciones varias de los servicios prestados por Copaco S.A, tanto a los usuarios como a los interesados.	D
2	Tomar los reclamos de los usuarios de servicios y canalizar a las áreas afectadas.	D
3	Brindar asistencia técnica básica a los clientes de Internet.	D
4	Brindar asistencias de cargas de saldos a clientes del servicio Prepago.	D

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

5	Coordinar con los Jefes de Zonas los reclamos recibidos para su solución.	D
6	Evaluación y calificación de Operadores para pago de premio de producción	M
7	Elaborar estadísticas de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas	D
8	Actualización de informaciones en el servidor local del 112.	D
9	Canalizar los reclamos según las áreas afectadas.	D
10	Monitorear el desempeño de las funciones asignadas tanto a los Supervisores como a los operadores del Call Center.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION TRAFICO NACIONAL E INTERNACIONAL
Tetãpy ha Tetã Ambue ndive Mbojoajurã Renda

Departamento de Telegestión

División Trafico Nacionale Internacional

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TELEGESTION Ñemboguatambyry Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS		
Brindar excelencia en el Servicio Telefónico Nacional e Internacional, de acuerdo a exigencias de nuestros clientes. Optimizar la atención directa, ante los requerimientos de nuestros clientes, a fin de brindar información clara, precisa y rápida (División Teleinformes y servicios). Que las distintas áreas del Departamento mantengan todos los equipos operativos y se disponga del respaldo de datos que se procesan en el mismo.(sección control)		
TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		**Frecuencia**
1.	Cursar llamadas salientes de larga distancia nacional e internacional a pedido de nuestros clientes.	**P**
2.	Cursar llamadas internacionales entrantes a pedido de los corresponsales.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3.	Cursar llamadas entrantes del interior a pedido de los diferentes distritos.	P
4.	Cursar llamadas entrantes y salientes a Buques Nacionales e Internacionales	P
5.	Brindar informes inherentes al servicio a pedido de los clientes.	D
6.	Elaboración de planilla para cobro del beneficio por uso de auricular, adicional nocturno y producción	M
7.	Reporte de falla o estado de los medios de transmisión a las áreas responsables	E
8.	Recibir llamadas de los corresponsales para "Asistencia de idiomas".	E
9.	Atender consultas y reclamos de los corresponsales	P
10.	Atender consultas y reclamos inherentes al servicio a pedido de los clientes.	P
11.	Elaboración de estadística de producción.	M
12.	Determinar líneas de acción para implementación de sistemas informáticos.	E
13.	Realizar mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos informáticos.	E
14.	Recepciónar datos de Trafico e informaciones diversas de las áreas del Departamento para confección de archivos estadísticos	D
15.	Elaborar y mantener actualizados datos estadísticos numéricos y gráficos de producción del trafico de las áreas del Departamento.	M
16.	Remitir datos procesados y documentos fuentes al Departamento Contralor para su verificación y posterior aprobación referente a facturación de telegramas y comunicaciones de Estación Costera.	M
17.	Remitir datos procesados y documentos fuentes al Departamento Facturación, para la facturación correspondiente de telegramas y comunicaciones de Estación Costera, una vez verificado por el Departamento Contralor.	M
18.	Remitir al Departamento Contralor y Corresponsalía resumen del Servicio Telegráfico Internacional saliente por corresponsales para su verificación.	M
19.	Control de asistencia del personal	D
20	Proveer información relativa a números telefónicos de los abonados suscriptos.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Ag. Juan Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

21	Proveer información relativa a facturación de los abonados suscriptos.	P
22	Recepción telefónica de solicitud de verificación técnica de los abonados suscriptos.	P
23	Elaboración de estadística de producción por área.	M
24	Elaboración de planilla para cobro del beneficio por uso de auricular, adicional nocturno y producción.	M
25	Reporte de falla o estado de los equipamientos inherentes al servicio, a las áreas responsables.	E
26	Monitorear el desempeño de las funciones asignadas tanto a los Supervisores como a los operadores.	

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 18

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION TELEFONOGRAMAS
Pumbyryhai Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TELEGESTION Ñemboguatambyry Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Optimizar los servicios de tele fonogramas para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		**Frecuencia**
1.	Recepcionar los pedidos de envió de telegramas por diferentes medios.	**P**
2.	Procesar los pedidos de telegramas recepcionados.	**P**
3.	Transmitir los pedidos de envió de telegramas tanto al interior como al Exterior.	**P**
4.	Recepción y procesamiento de los telegramas recibidos del Interior como del Exterior del País.	**P**

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] - GGER

5.	Distribución de telegramas en el área capital y periféricas	**P**
6.	Autenticar copias de telegramas colacionados.	**E**
7.	Proveer copias autenticadas de telegramas a petición del cliente.	**E**
8.	Proveer fotocopia del acuse de recibo de telegramas a petición del cliente.	**E**
9.	Atender consultas y reclamos inherentes al servicio a pedido de los clientes.	**E**
10.	Atender consultas y reclamos de los corresponsales.	**E**
11.	Control de asistencia del personal	**D**
12.	Elaboración de estadística de asistencia del personal.	**M**
13.	Elaboración de estadística de producción.	**M**
14.	Elaboración de planilla para cobro del beneficio por uso de auricular, adicional nocturno y producción	**M**
15.	Reporte de falla o estado de los medios de transmisión a las áreas responsables	**E**
16.	Monitorear el desempeño de las funciones asignadas tanto a los Supervisores como a los operadores.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO GESTION DE VENTAS
ÑEMURÃ ÑEMBOGUATA MBOHAPEHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	GERENCIA COMERCIAL ÑEMUREKO MBOHAPEHA
Gestiona la ejecución de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** **1- División Servicios al Cliente.** **-Secciones Comerciales G9** **2- División Fidelización de Clientes.**

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Planificar e implementar las estrategias de venta de los productos orientados a personas y hogares para alcanzar las metas establecidas y la satisfacción del cliente.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos. 2. Cumplir y hacer cumplir los requisitos de calidad en los trabajos establecidos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Fiscalización de Contratos o Convenios** 1. Fiscalizar los Contratos o Convenios asignados al Departamento, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los Contratos o Convenios ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

N°	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Coordinar las actividades Comerciales relacionadas con la atención a los clientes de la empresa.	P
2	Diseñar, participar y proponer las políticas y los nuevos planes comerciales de la Empresa, que serán propuestos a los Clientes existentes y potenciales.	E
3	Remitir disposiciones, normas y procedimientos a dependencias a su cargo, políticas comerciales a los Distritos y Oficinas Comerciales del país, indicadores de gestión del departamento a la superioridad, planes de comercialización de servicios para su análisis a la superioridad.	P
4	Promocionar por distintos medios de comunicación los nuevos servicios que ofrece la Compañía.	P
5	Controlar la utilización de los materiales y útiles de las dependencias a cargo.	D

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 10

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo G.G.E.R.

6	Realizar a través de sus Oficinas Comerciales Habilitadas: Informe de recaudaciones por ventas tarjetas, asesoramiento a Clientes sobre servicios y procedimientos vigentes, estadísticas mensuales de servicios brindados, recepción de solicitudes de reclamos, bloqueos, ventas de servicios, estadísticas mensuales de servicios brindados, supervisión del personal a su cargo, recepción, registro y distribución de documentación de acuerdo al área que corresponde, archivo clasificado de las documentaciones recibidas y emitidas.	P
7	Colaborar con la Unidad de Marketing a formular nuevas ofertas de acuerdo a las necesidades de cada segmento del mercado.	E
8	Elaborar informes Gerenciales sobre gestión de los servicios prestados como del propio manejo de las áreas de su influencia	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION SERVICIOS AL CLIENTE
Puruhára Ñepytyvõrã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO GESTION DE VENTAS** ***ÑEMURÃ ÑEMBOGUATA MBOHAPEHA***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS

Asesorar al cliente en la prestación de servicios ofrecidos por la Compañía, elaborar planes comerciales y supervisar el cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Responder a los estándares de calidad en la prestación del servicio a los clientes.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Recepcionar solicitudes para conexión y/o habilitación de servicios, supervisar la atención brindada por el personal al cliente.	D
2.	Recepcionar y canalizar al área que corresponde, solicitudes de verificaciones de cargos facturados o verificaciones técnicas.	D

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3.	Elaborar planes de ventas de servicios y procesar solicitudes presentados a la Compañía.	**P**
4.	Remitir a los sectores de procesamientos, las solicitudes presentadas por los clientes, sobre informes de gestión actualizada por servicios.	**D**
5.	Preparar facturas para cobro de impresión de detalles de llamadas a celulares y audio texto, y documentación relativa a verificación solicitada.	**D**
6.	Asesorar al cliente sobre pasos relativos a la atención y verificación de cargos facturados.	**D**
7.	Promocionar ofertas de Comercialización de Servicios Suplementarios y cubrir eventos para promocionar servicios que ofrece la Compañía.	**E**
8.	Imprimir Facturas de Servicios y detalles de llamadas a celulares y audio textos.	**D**
9.	Supervisar la atención al Cliente y el cumplimiento de las disposiciones, normas y procedimientos vigentes en la Compañía.	**P**
10.	Asesorar al cliente sobre los servicios que ofrece la Compañía, presentación de solicitudes, requisitos, procedimientos y costos establecidos.	**P**
11.	Obtener informaciones cualitativas (entorno filial, social y expectativas), y cuantitativas del cliente (disponibilidad económica, fuente de ingreso, objeto de la solicitud etc.).	
12.	Certificar los contratos firmados en la solicitud de presentación de servicio.	**P**
13.	Registrar las solicitudes en el sistema SEG DOC para dar trámite a las mismas.	**D**
14.	Implementar el sistema de gestión establecido para la provisión de los servicios prepagos, considerando los criterios de calidad, rentabilidad.	**E**
15.	Estudiar y proponer acciones que permitan reducir costos de los servicios, para posibilitar el crecimiento y la expansión del sistema prepago.	**P**
16.	Coordinar la implementación de estrategias de comercialización y promoción de servicios prepagos, en función a necesidades del mercado, condiciones del entorno y recursos disponibles.	**E**
17.	Identificar necesidades y oportunidades de explotación de nuevos servicios prepagos, previo análisis para recomendar la implementación.	**P**
18.	Cumplir las normas que regulan la explotación de los servicios prestados, para precautelar los intereses de la Compañía.	**P**
19.	Administrar y coordinar las tareas de la División, orientados a prestar servicio eficiente y eficaz.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

20.	Elaborar alternativas de gestión para los servicios prepago, que responda a planes comerciales, técnicos y económicos de la Compañía.	**E**
21.	Realizar con las Secciones Comerciales de los Departamentos de Gestión Comercial y las Divisiones Comerciales de los Distritos del Interior: a) Control e informe de recaudaciones por ventas de productos que requieran el manejo de mercaderías (tarjetas prepago, créditos, teléfonos, chips, etc.), b) asesoramiento a clientes sobre servicios, c) estadísticas mensuales sobre servicios brindados. Recepción de solicitudes de reclamos, ventas de servicios, Supervisión del Personal a su cargo.	**P**
22.	Analizar los informes de verificación de la calidad de los datos registrados en los sistemas informáticos, configuraciones y calidad de los servicios prestados por la División y comunicar a las áreas afectadas sobre errores detectados para su corrección, sugiriendo en caso necesario cambios de procedimientos tendientes a la optimización de las tareas, en coordinación con las demás áreas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCIONES COMERCIALES G9
ÑEMUREKO VORE G9



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISIÓN SERVICIOS AL CLIENTE** *Puruhára Ñepytyvõrã Renda*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS
Implementar las políticas de comercialización y atención al cliente, de acuerdo a las políticas establecidas por la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar, dirigir y ejecutar los planes de comercialización de los servicios que ofrece la Compañía.	S
2.	Recepcionar solicitudes de prestación de servicios para su área de influencia y de cualquier otra localidad donde presta servicios la Compañía.	D
3.	Promover los servicios ofrecidos en todas las modalidades a través de los Centros de Atención al Cliente del área de su competencia y coordinar la provisión de recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente.	P

4.	Brindar atención personalizada al cliente, velar por la calidad y eficacia de los servicios prestados desde la recepción de la solicitud, instalación y reclamos de los servicios que ofrece la Compañía.	**P**
5.	Seguimiento Pos venta y reclamos de los servicios instalados o reparados.	**D**
6.	Prestar atención preferencial a los requerimientos solicitados por el Cliente.	**D**
7.	Elaborar y remitir a la Jefatura, informes sobre evolución de las ventas de los servicios.	**S**
8.	Evaluar las tendencias del Sector de Ventas, en la aplicación de procedimientos de comercialización, elevar informe de gestión sobre las acciones realizadas al Departamento.	**E**
9.	Desarrollar estrategias de Ventas de los Servicios que ofrece la Compañía y que responda a los requerimientos del mercado.	**P**
10.	Dirigir y controlar el funcionamiento de los Centros de Ventas, orientado a la atención preferencia de los clientes.	**P**
11.	Coordinar con la División Servicios al Cliente GC, la implementación de estrategias de comercialización y promoción de servicios prepagos, en función a necesidades del mercado, condiciones del entorno y recursos disponibles.	**E**
12.	Identificar necesidades y oportunidades de explotación de nuevos servicios prepagos, previo análisis para recomendar la implementación.	**P**
13.	Administrar y coordinar las tareas de la Sección, orientados a prestar servicio eficiente y eficaz.	**P**
14.	Elaborar alternativas de gestión para los servicios prepago, que responda a planes comerciales, técnicos y económicos de la Compañía.	**E**
15.	Realizar conjuntamente con la Divisiones Servicios al Cliente GC: a) Control e informe de recaudaciones por ventas de productos que requieran el manejo de caudales (tarjetas prepago, créditos, teléfonos, chips, etc.), asesoramiento a clientes sobre servicios, estadísticas mensuales sobre servicios brindados. recepción de solicitudes de reclamos, ventas de servicios, Supervisión del Personal a su cargo.	**P**
16.	Analizar los informes de verificación de la calidad de los datos registrados en los sistemas informáticos, configuraciones y calidad de los servicios prestados por la Sección y comunicar a las áreas afectadas sobre errores detectados para su corrección, sugiriendo en caso necesario cambios de procedimientos tendientes a la optimización de las tareas, en coord. con las demás áreas.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION FIDELIZACION DE CLIENTE
Puruhára Akoiguáva Renda

Departamento Gestión de Ventas

División Fidelización de Clientes

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO GESTION DE VENTAS ÑEMURÃ ÑEMBOGUATA MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia	**Nivel División**

OBJETIVOS
Fidelización y Retención de los Clientes. Desarrollar planes que conlleven a acciones preventivas y correctivas ante la queja de un cliente y evitar la recurrencia de la misma, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos de rentabilidad y participación de mercado fijados por la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		**Frecuencia**
1.	Elevar propuesta de planes de retención de clientes.	**P**
2.	Investigar las causas de los reclamos o quejas recibidas.	**D**
3.	Elevar informe y análisis sobre las causas por las cuales se presentan los reclamos y quejas de los clientes.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

4.	Proponer el desarrollo y/o modificaciones de planes o de productos/servicios acordes a los requerimientos del cliente.	**E**
5.	Proponer modificaciones en los procesos de trabajos, procedimientos y/o instrucciones para mitigar las causas de reclamos/quejas de los clientes.	**E**
6.	Proponer procedimientos y estructuras para evacuar en forma eficiente y efectiva la atención a los requerimientos de los clientes.	**E**
7.	Cuidar constantemente de la Cartera de Clientes que se administra, fidelizándolos y asegurando su completa satisfacción con los servicios utilizados.	**P**
8.	Realizar seguimiento de las quejas/reclamos de los clientes respecto a los servicios.	**D**
9.	Elevar propuestas de compensaciones para los clientes, según los casos presentados.	**P**
10.	Mantener un sistema de registro de los casos atendidos, para administrar los documentos relacionados con la atención de reclamos/quejas de los clientes.	**D**
11.	Realizar las llamadas de bienvenida a los nuevos clientes.	**P**
12.	Realizar comunicaciones correspondientes con el cliente, certificando el cierre de caso presentado.	**D**
13.	Establecer Objetivos de Calidad medibles, orientados al comportamiento del Cliente.	**P**
14.	Gestión a Solicitudes de Rescisión de Contratos, derivados por Representantes de Atención al Cliente.	**P**
15.	Lectura regular de datos estadísticos relacionados a Solicitudes recibidas, Conexiones realizadas, Cancelaciones Voluntarias y por Mora, Trafico del Servicio y Niveles de Facturación.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

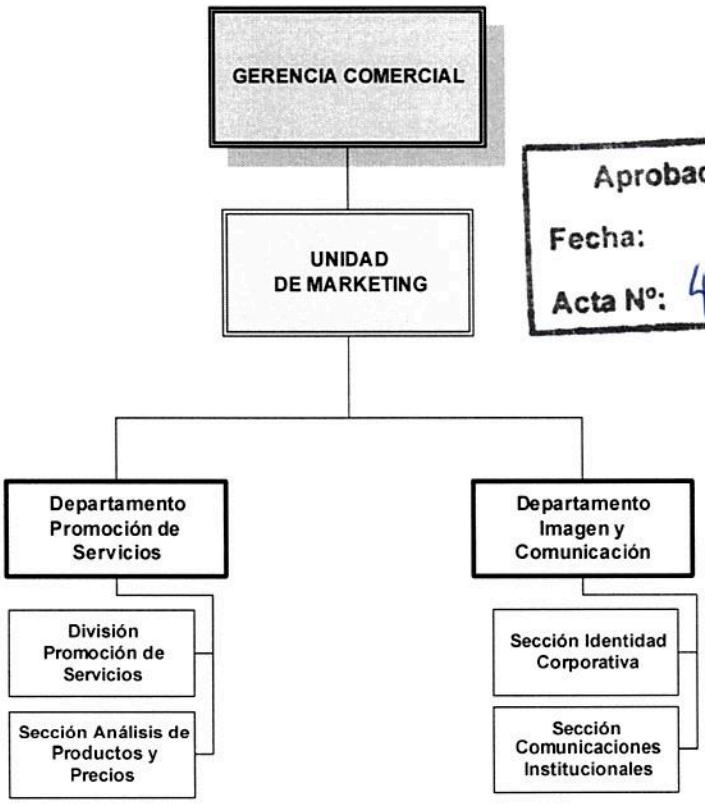
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A[illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
[illegible]miento y Desarrollo
[illegible]

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE MARKETING
Kuave'ẽmbykuaa Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	GERENCIA COMERCIAL ÑEMUREKO MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias.	Nivel SUB GERENCIA 1. Departamento Promoción de Servicios. 1.1. División Promoción de Servicios. 1.2. Sección Análisis de Productos y Precios. 2. Departamento Imagen y Comunicación. 1.1. Sección Identidad Corporativa. 1.2. Sección Comunicaciones Institucionales.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 18

OBJETIVOS
Gestionar dirigir y supervisar la implementación el Plan de Marketing para los productos y servicios que ofrece COPACO S.A., acorde con los objetivos estratégicos/empresariales de la Compañía y conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de sus unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de las funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Observar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir, capacitar y entrenar al personal en el cumplimiento de sus funciones, para asegurar la continuidad de la gestión del área. 3. Evaluar al personal designado en el cumplimiento de sus tareas. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una adecuada administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con el

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre cualquier anormalidad o desviación producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Proponer, dirigir y supervisas la implementación del Plan de Marketing, acorde con los objetivos empresariales, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**P**
2.	Evaluar las propuestas de Estudios de Mercado elevadas por el Departamento Promoción de Servicios, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles y supervisar su realización.	**P**
3.	Evaluar el Plan de Comunicación Institucional propuestos por el Departamento Imagen y Comunicación, conforme a los recursos internos y/o externos disponible y gestionar su aprobación a la instancia correspondiente.	**P**
4.	Supervisar la ejecución del Plan de Comunicación Institucional aprobado.	P
5.	Elevar propuesta de participación de la Compañía en eventos, lanzamientos, posicionamiento de marca, promoción de productos y servicios, entre otros., elevadas por los Departamentos Imagen y Comunicación y Promoción de Servicios.	**P**
6.	Supervisar la participación en eventos, lanzamientos, posicionamiento de marca, promoción de Productos y Servicios, entre otros que participa la Compañía, según aprobación de la superioridad.	**E**
7.	Dirigir y supervisar la gestión de las campañas publicitarias y promociones de la Compañía.	**P**
8.	Coordinar con las diversas dependencias de la Compañía, aspectos relacionados a las variables del marketing y su implementación, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

9.	Coordinar lo relacionado a aspectos de marketing, según convenios, acuerdos y otros, cuya administración o fiscalización sean asignadas a la Unidad de Marketing.	**E**
10.	Supervisión de la estrategia de marketing en redes sociales y marketing de contenidos.	**D**
11.	Coordinar las campañas de Marketing con las actividades de venta, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**P**
12.	Coordinar y supervisar el proceso creativo y aspectos del marketing previo al lanzamiento de nuevas marcas y productos/servicios, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**E**
13.	Gestionar y supervisar todos los aspectos de Marketing ante una situación de conflicto.	**E**
14.	Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto de la Unidad de Marketing.	**A**
15.	Elevar el informe de las acciones relevantes realizadas o impulsadas desde la Unidad de Marketing	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL,P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO PROMOCIÓN DE SERVICIOS
Kuave'ẽmby Ñemoherakuã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de:	UNIDAD DE MARKETING Kuave'ẽmbykuaa Renda
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Departamento 1. División Promoción de Servicios. 2. Sección Análisis de Productos y Precios.

OBJETIVOS
Gestionar la realización del Plan de Marketing en base a los resultados del estudio de mercado los datos del mercado, conforme los recursos internos o externos disponibles

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. 2. Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos materiales y útiles en las áreas de su competencia.
5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal,

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

	operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Analizar y elevar para su aprobación e implementación, las promociones de Servicios que surjan de la División Promoción de Servicios, en base a las gestiones realizadas en forma conjunta para determinar la factibilidad y viabilidad de las mismas en coordinación de las distintas áreas de la Compañía	**P**
2.	Evaluar y elevar para su aprobación la actualización y/o modificación de Precios de los servicios y productos en base a las propuestas elevadas por la Sección Análisis de Productos y Precios.	**E**
3.	Evaluar en conjunto con la División Promoción de Servicios los resultados de las promociones y elevar a la superioridad el informe con las recomendaciones y/o sugerencias.	**P**
4.	Adecuar el régimen tarifario de la empresa a las Disposiciones Reglamentarias que afectan al mismo.	**E**
5.	Supervisar y evaluar los informes o datos relacionados a estudios de Mercados realizados en coordinación con la Sección Análisis de Productos y Precios, y la División Promoción de Servicios conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**P**
6.	Gestionar la provisión de información actualizada que se requiere para efectuar los estudios y análisis de los costos de los servicios, a fin de expedirse sobre la adecuación fijación de las tarifas de los servicios y productos, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**p**
7.	Elevar para su aprobación e implementación, las propuestas de Promociones que surjan de la División Promoción de Servicios y/o de las distintas áreas de la Compañía.	**E**
8.	Supervisar las gestiones realizadas por la División Promoción de Servicios de las solicitudes de conexiones de servicios temporales para participación en eventos en coordinación con el Dpto. Imagen y Comunicación.	**P**

C.P. Agustín Talamendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

9.	Elaborar el Plan de Marketing por producto y servicio, en base a los resultados obtenidos del estudio de mercado y los lineamientos estratégicos establecidos por la Compañía, con la participación de las dependencias involucradas conforme a los recursos internos o externos disponibles.	**A**
10.	Gestionar la provisión de información actualizada que se requiere para efectuar los estudios y análisis de los costos de los servicios, a fin de expedirse sobre la adecuación, fijación de las tarifas de los servicios y productos, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**p**
11.	Elevar informes que le sean solicitados por la superioridad	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Ferramenta V.
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISIÓN PROMOCIÓN DE SERVICIOS
Kuave'ẽmby Ñemoherakuã Renda

Departamento Promoción de Servicios

División Promoción de Servicios

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO PROMOCIÓN DE SERVICIOS Kuave'ẽmby Ñemoherakuã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVO
Elaborar e Implementar promociones de la cartera de productos y servicios existentes, conforme los datos del mercado, disponibilidad y comportamiento de los servicios, los recursos asociados para la prestación de los mismos, contemplando todos los aspectos necesarios.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Analizar el comportamiento de venta de los productos y servicios que comercializa la Compañía.	M
2.	Proponer las promociones de los productos y servicios, conforme a las tácticas de promociones, según cada caso.	**P**
3.	Coordinar y monitorear la correcta implementación de las promociones con las dependencias involucradas y los jefes comerciales de los Distritos del Interior y las Secciones Comerciales de los Departamentos de Gestión de Comercial y Gestión de Servicios.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

4.	Monitorear las promociones realizadas por la competencia y el benchmarking, conforme los recursos internos y/o externos disponibles.	M
5.	Analizar en conjunto con la Sección Análisis de Productos y Precio el comportamiento de los productos y servicios en el Mercado, para la toma de decisiones referentes a las promociones.	**E**
6.	Participar en forma conjunta con la Sección Análisis de Productos y Precios en reuniones periódicas con las Dependencias involucradas en la prestación de los servicios para la elaboración de: estrategias de marketing, promociones para el lanzamiento de nuevos productos, mantenimiento de productos existentes y otros referentes a los productos y servicios ofrecidos por la Compañía, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**P**
7.	Colaborar con el Departamento Imagen y Comunicación en la propuesta de campañas publicitarias relacionadas a las promociones, según requerimiento.	**P**
8.	Proponer las promociones adecuadas para la participación en eventos por parte de la Compañía.	**E**
9.	Elevar para su aprobación el calendario tentativo anual de promociones acompañado del cronograma de capacitación.	**A**
10.	Realizar el análisis y evaluación de los resultados obtenidos de las promociones, a fin de informar a la superioridad con las recomendaciones y/o sugerencias, en conjunto con el Departamento Promoción de servicios.	**P**
11.	Analizar informes periódicos a ser provistos por las distintas Dependencias de la Compañía, para proponer las promociones necesarias de acuerdo al comportamiento del mercado y datos de cantidad de solicitudes, conexiones, montos de facturación, cancelación y otros necesarios, con relación a los productos y servicios.	**P**
12.	Gestionar la conexión temporal de los servicios a ser utilizados en exposiciones y eventos cuya participación de la Compañía sean autorizados, ya sea en contraprestación de servicios por presencia de marca y/o promociones de servicios mediante la demostración de los mismos, u otras modalidades, en forma conjunta con el Departamento Imagen y Comunicación y las Dependencias involucradas.	**E**
13.	Gestionar las capacitaciones dirigidas a los responsables de la comercialización de los productos o servicios para la correcta aplicación de las promociones aprobadas, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.	**E**
14.	Realizar estudio de mercado en conjunto con la Sección Análisis de Productos y Precios, conforme a los recursos int. y/o externos disponibles.	**P**
15.	Monitorear y analizar las tendencias y requerimientos del mercado, a fin de proponer prod. y/o combos de prod./serv. a ser comerc. por la Compañía.	**P**
16.	Elevar los informes que le sean solicitados por la superioridad.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

SECCION ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y PRECIOS
Mba'eapopy ha Mba'erepy Ñehesa'ỹijo Renda

Departamento Promoción de Servicios

Sección Análisis de Productos y Precios

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: H

Depende directamente del	**DEPARTAMENTO PROMOCION DE SERVICIOS** **Kuave'ẽmby Ñemoherakuã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	Nivel Sección

OBJETIVOS
Gestionar y analizar las tarifas de los Productos y Servicios que ofrece la Compañía en basea estudios de Mercado, comportamiento de los servicios y realizar propuestas en base a los resultados para la comercialización de los mismos, según los recursos internos y/o externo disponibles.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		**Frecuencia**
1.	Realizar Estudio de mercado en conjunto con la División Promoción de Servicios, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**P**

C.P.A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

2.	Dar seguimiento a la cartera de productos y servicios existentes en la Compañía, para facilitar la toma de decisiones de lanzamiento de nuevos servicios, productos, planes o modificar los existentes	**A**
3.	Elevar informe a la Unidad de Marketing en referencia al estudiar y evaluación de las variables de marketing tales como: Precio, Producto, Plaza y Promoción, correspondiente a los servicios prestados por la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**P**
4.	Identificar las necesidades de clientes, y potenciales, de modo a ofrecer los productos y servicios acorde con las necesidades, expectativas, generando una propuesta de valor para los mismos.	**P**
5.	Participar con el Dpto. Promoción de Servicios y las dependencias involucradas, en la elaboración de propuestas para la modificación de las tarifas de los productos y servicios que presta la Compañía, conforme los requerimientos y las condiciones de precios en el mercado.	**E**
6.	Realizar reuniones periódicas con las Dependencias involucradas en la prestación de los servicios, para la elaboración de: estrategias, promociones, campañas publicitarias para el lanzamiento de nuevos productos, mantenimiento de productos existentes y otros referentes a los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.	**P**
7.	Estudiar y proponer la actualización de los precios de los servicios prestados por la Compañía, en coordinación con las dependencias involucradas.	**P**
8.	Realizar análisis de mercadotecnia, segmentación/targeting, conforme los recursos internos y externos disponibles.	**P**
9.	Mantener actualizado el Manual de Servicios y Productos que presta la Compañía, en coordinación con el Dpto. Imagen y Comunicación.	**M**
10.	Elevar los informes requeridos por la superioridad	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALME

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramenzia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO IMAGEN Y COMUNICACIÓN
Mba'era'ãnga ha Ñemomarandu Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	UNIDAD DE MARKETING Kuave'ẽmbykuaa Renda
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	Nivel Departamento 1. Sección Identidad Corporativa 2. Sección Comunicaciones Institucionales.

OBJETIVOS
Proponer, implementar y evaluar estrategias y planes de comunicación alineados con los objetivos estratégicos de la Compañía y con el plan de marketing, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1.	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.
2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y Normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4.	**Supervisión de tareas y Dirección de Personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y al Personal. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar mecanismos de información que posibiliten una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Gerencia General - GGER

7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, personal, Operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía
8.	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del Presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Proponer la identidad corporativa institucional de la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**E**
2.	Proponer y gestionar la marca para los diferentes productos/servicios que ofrece la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	
3.	Coordinar con la Sección Comunicaciones Institucionales el desarrollo y mantenimiento del Manual de Informaciones y Comunicaciones de la Compañía.	**E**
4.	Proponer a la Unidad de Marketing las diferentes campañas comunicaciones, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**P**
5.	Gestionar las campañas comunicacionales aprobadas por la superioridad, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.	**p**
6.	Coordinar con la Sección Identidad Corporativa la elaboración de los diseños, contenidos publicitarios y presentar a la Unidad de Marketing para su aprobación.	**P**
7.	Elevar a la Unidad de Marketing informe sobre las campañas comunicacionales realizadas.	**E**
8.	Coordinar, verificar y evaluar el cumplimiento de los convenios, acuerdos y otros, cuya administración sean asignadas a la Unidad de Marketing y contemple la contra prestación de la presencia de marca y/o publicidad de los servicios.	**E**
9.	Proponer el cronograma anual tentativo de eventos y mantenerlo actualizado.	**M**
10.	Coordinar la participación de la compañía en eventos aprobados, previendo los recursos necesarios y cuidando la Imagen de la misma. en conjunto con la Coordinación de Eventos.	**E**
11.	Supervisar la distribución de comunicados de prensa, declaraciones públicas y otros medios, que le sean encargados a la Sección Comunicaciones Institucionales.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: Revisado DAAD:
Fecha: Noviembre 2020

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

12.	Facilitar materiales promocionales, folletería, banners institucionales y otros, a través de la Sección Identidad Corporativa para las campañas de ventas, según los recursos internos y/o externos disponibles.	**P**
13.	Prever en el presupuesto de la Unidad de Marketing, la adquisición de bienes y servicios relacionados a materiales promocionales, imagen corporativa, organización y gestión de eventos, y otros necesarios para potenciar la presencia de marca de los productos y servicios de la Compañía en el mercado.	**P**
14.	Fiscalizar la provisión de bienes y servicios, resultante de las Contrataciones, que atañen al Departamento Imagen y Comunicación.	**P**
15.	Colabora en la gestión de las cuentas oficiales de la Compañía en las redes sociales que se tenga presencia.	**P**
16.	Conocer y clasificar los diversos públicos de la Compañía.	**P**
17.	Coordina la producción de contenido para las comunicaciones internas y externas.	**P**
18.	Elaborar y eleva a la Unidad de Marketing el informe mensual de actividades de mayor relevancia de la dependencia.	**M**
19.	Elevar los informes que sean solicitados por la superioridad	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO =EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

SECCIÓN IDENTIDAD CORPORATIVA
Aty Kuatiatee Renda

Departamento Imagen y Comunicación

Sección Identidad Corporativa

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DPTO. IMAGEN Y COMUNICACIÓN Mba'era'ãnga ha Ñemomarandu Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS
Proponer e implementar el Manual de Imagen Corporativa, el cual contiene la manifestación física de la marca, conforme los recursos externos e internos disponibles.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Gestionar en forma estratégica y creativa la/s marca/s de la compañía y los productos/servicios, según los recursos externos y /o internos disponibles.	**P**
2.	Proponer al Departamento Imagen y Comunicación el Plan de Trabajo referente a las actividades que se deben desarrollar para posicionar la/s marca/s, según los recursos externos y /o internos disponibles	**A**
3.	Proponer y gestionar las acciones para posicionar e identificar a la compañía del resto de sus competidores, conforme los requerimientos y recomendaciones elevadas como resultado del estudio de mercado.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

4.	Elaborar y proponer al Departamento Imagen y Comunicación el manual de Identidad Corporativa Institucional de la Compañía y de productos/servicios, conforme a recursos internos y/o externos existentes.	**E**
5.	Coordinar con las diferentes dependencias de la Compañía la implementación del manual de identidad Corporativa (usos y aplicaciones), conforme a recursos internos y/o externos existentes.	**P**
6.	Elaborar los materiales gráficos, audiovisuales u otros contenido para las diferentes campañas de comunicación de los diferentes productos/servicios que presta o prestará la Compañía y/o campañas de comunicación interna, conforme a recursos internos y/o externos existentes.	**P**
7	Elevar al Departamento Imagen y Comunicación el informe de los trabajos realizados.	**M**
8.	Mantener y administrar un inventario de los materiales promocionales y de imagen corporativa disponibles (banners, carteles estáticos, banderas, etc.).	**M**
9.	Controlar la provisión de bienes y servicios, resultante de las Contrataciones, que atañen a la Sección Identidad Corporativa - Departamento Imagen y Comunicación.	**P**
10.	Proporcionar a la coordinación de Marketing Digital los materiales varios como ser: flyers, audiovisuales, revistas, catálogos u otros contenidos, según los recursos externos y/o internos disponibles, para su difusión.	**P**
11.	Elaborar contenidos para canal institucional de IPTV y Canal COPACO Tv eventos, según su área de competencia, conforme los recursos internos y/o externos existentes.	**P**
12.	Elaborar materiales digitales para la Página Web, según requerimiento y conforme a recursos internos y/o externos existentes.	**P**
13.	Coordinar con las Dependencias encargadas el registro de las Marcas, Slogans, y otros.	**E**
14.	Elaborar los informes que sean requeridos por la superioridad	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

C.P. A[illegible] Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

SECCIÓN COMUNICACIONES INSTITUCIONALES
Temimoĩmby Maraduasãi Renda

Departamento Imagen y Comunicación

Sección Comunicaciones Institucionales

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del	**DPTO. IMAGEN Y COMUNICACIÓN Mba'era'ãnga ha Ñemomarandu Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	Nivel Sección

OBJETIVOS

Proponer e implementar Planes de Comunicación externa e interna de la Compañía, acordes a los objetivos corporativos y los lineamientos del plan de marketing, según los recursos externos y/o internos disponibles.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Gestionar la actualización de los contenidos de la página web institucional, conforme requerimiento de la Gerencia responsable de la información, trabajando en forma conjunta con la sección Identidad Corporativa.	E
2.	Gestionar las acciones de comunicaciones internas y externas, con las distintas áreas de la Compañía, según recursos internos y/o externos disponibles.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3.	Desarrollar y mantener actualizado el Manual de Informaciones y Comunicaciones de la Compañía.	**E**
4.	Proponer e implementar el desarrollo de campañas de fortalecimiento de la imagen institucional de la compañía, según recursos internos y/o externos disponibles.	**P**
5.	Proponer al Departamento Imagen y Comunicación acciones que permitan mejorar la comunicación institucional, de acuerdo a las políticas, planes, programas de información, según los recursos externos y/o internos disponibles.	**E**
6	Realizar el seguimiento de la difusión de noticias de carácter institucional en los soportes correspondientes de acuerdo a la importancia.	**E**
7	Monitorear las campañas publicitarias de la competencia y elevar el resumen de prensa correspondiente al Departamento Imagen y Comunicación y a la Unidad de Marketing.	**D**
8	Elaborar y gestionar las publicaciones, comunicados de prensa, declaraciones públicas, gacetillas de prensa, comunicados oficiales y otros. Así como también, coordinar la difusión de nuevas disposiciones, reglamentos, tarifas u otros, que le sean encargados a la dependencia.	**E**
9	Gestionar conferencias de prensas y otros que le sean encomendadas, según los recursos externos y/o internos disponibles.	**E**
10	Brindar apoyo a la Unidad de Relaciones Gubernamentales en cuanto a actividades y eventos de carácter institucional, según requerimiento.	**E**
11.	Proponer e implementar acciones de endomarketing, según los recursos externos y/o internos disponibles.	**P**
12.	Mantener actualizado un listado de líderes de opinión, para difundir información institucional.	**P**
13.	Proponer al Departamento Imagen y Comunicación planes de comunicación interna y externa, según los recursos externos y/o internos disponibles.	**P**
14.	Conocer y clasificar los diversos públicos de la Compañía.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A. [illegible] Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

15.	Gestionar la redacción, edición, diseño y diagramación de textos para el boletín institucional, material promocional y otros documentos, trabajando en forma conjunta con la Sección Identidad Corporativa.	**P**
16.	Elevar el presupuesto correspondiente a la adquisición de bienes y servicios relacionados a medios de comunicación, publicidad en los diferentes medios y otros necesarios para potenciar la comunicación de la compañía.	**A**
17.	Elevar informes que le sea solicitado por la superioridad.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUB GERENCIA INTERNACIONAL
Tetãita Mbohapehára Riregua



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de la:	**GERENCIA COMERCIAL** **ÑEMUREKO MBOHAPEHA** **Nivel Sub Gerencia**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	1- Departamento Negocios Internacionales. División Comercialización de Servicios Int. División Cuentas Internacionales. División Costos y Acuerdos Internacionales **2- División Operaciones Internacionales.** **3- División Desempeño de la Red Internacional** **4- División Facturación Internacional.**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

OBJETIVOS
Optimizar la explotación de los Servicios Internacionales, Operar las Centrales Internacionales y Sistema relacionados con los Servicios Internacionales. Encargarse del relacionamiento con los Corresponsales y organismos internacionales sobre la base de las políticas emanadas del Directorio de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+595 21 [illegible] 1079

4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Administrar y gestionar los Servicios Internacionales ya sea existentes y futuros que surjan del relacionamiento con los Corresponsales del Exterior, las operadoras de telefonía local y los clientes nacionales.	E
2	Promover mecanismos técnicos y administrativos que ayuden a la aplicación de las recomendaciones de la UIT sobre las Normas de la telefonía Internacional, las corresponsalías, y cualquier modalidad de tráfico internacional.	E
3	Preparar, Gestionar y coordinar propuestas y estudios técnicos relacionados con los negocios internacionales, los Acuerdos de tasas y tarifas internacionales	D
4	Planificar y Gestionar mecanismos efectivos que proporcionen la correcta liquidación del tráfico Internacional cursado por los Corresponsales, las operadoras Móviles.	D
5	Emitir informes periódicos referentes al comportamiento del tráfico internacional, así como los informes de Ingresos Egresos y saldos de las cuentas de los corresponsales.	E
6	Ejercer funciones gerenciales oportunas para la elaboración y modificación de Tasas, Tarifas, Acuerdos, Contratos y otras disposiciones que afecten a los servicios Internacionales. Autorizar las liquidaciones internacionales de los Corresponsales y la remisión de los estados de cuentas.	E
7	Gestionar, Suscribir y Administrar los Acuerdos, convenios y documentos relacionados con los negocios Internacionales	D
8	Mantener un adecuado sistema de canales de información para una permanente actualización sobre actividades en desarrollo y adelantos tecnológicos de interés para el sector internacional, y la empresa en general	P
9	Negociar los acuerdos de tasas de terminación con los corresponsales y operadoras internacionales de telecomunicaciones, sobre la base de los límites, aprobado por la superioridad, establecidos para el año, acordando los mismos con los corresponsales.	E
10	Autorizar el enrutamiento del tráfico internacional, bajo los criterios necesarios, ya sea para el cumplimiento de los volúmenes comprometidos sobre la base de los menores costos y/o la calidad de las comunicaciones internacionales.	E
11	Elaborar estudios técnicos necesarios para determinar las necesidades de Conmutación de las Centrales Internacionales, las modalidades del Tráfico, la apertura o cancelación de las rutas, las asignación de créditos para cada Proveedor o Clientes relacionado con los Negocios Internacionales	P
12	Realizar y evaluar estudios sobre la calidad de los servicios y el análisis estadístico del tráfico Internacional para la toma de decisiones.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

13	Coordinar la comercialización de los Servicios Corporativos Internacionales	**P**
14	Elaborar y/o Participar en la elaboración de los estudios relacionados con los planes tarifarios y de comercialización de los servicios internacionales	**P**
15	Proponer acuerdos y convenios con organismos, corresponsales y empresas del exterior relacionados a la operación de las redes y explotación de servicios internacionales de telecomunicaciones.	**E**
16	Proponer la participación en cursos, seminarios, conferencias, reuniones y encuentros sobre temas relacionados a la operación, explotación, comercialización de los servicios internacionales de la empresa.	**E**
17	Elaborar los estados de cuentas y saldos de los servicios internacionales que mantiene COPACO con los diferentes corresponsales y organismos internacionales, a través de las dependencias administrativas financieras a los efectos contables y de control.	**P**
18	Participar en las negociaciones para el arrendamiento de las capacidades de ancho de banda para la transmisión terrestre y/o satelital proveídos por los Corresponsales o Proveedores Internacionales	**E**
19	Gestionar los Controles de las Llamadas de Fraude (ByPass) a través de las herramientas del Vox Centre, y/o según las políticas de control dispuestas por el Directorio de la Compañía	**P**
20	Elaborar el presupuesto de Ingresos y Gastos para los proyectos a ser desarrollados sobre la base Beneficio – Costo del mismo teniendo en cuenta los requerimientos del sector internacional, de los clientes corporativos internacionales y las políticas establecida por la empresa.	**E**
21	Administrar al personal de acuerdo a las políticas establecida con la superioridad y de acuerdo a las normas administrativas vigentes en la empresa.	**D**
22	Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos de la empresa, y las demás funciones que la superioridad le asigne.	**P**
23	Supervisar y controlar la administración, desarrollo y funcionamiento de las áreas técnicas relacionadas a los servicios internacionales.	**P**
24	Analizar la tendencia del tráfico internacional, elaborando y proponiendo modelos que permitan el aumento del tráfico de salida y entrada internacional de la empresa.	**M**
25	Elaborar, mantener y actualizar el modelo de tráfico de la red internacional en coordinación con las dependencias afectadas.	**S**
26	Elaborar los límites de tasas y precios de terminación de las llamadas internacionales para el tráfico entrante a la empresa, en conjunto con las dependencias afectadas, sobre la base de los costos y las tendencias del mercado.	**M**
27	Coordinar con organismos y entidades del exterior, y en el país, las actividades necesarias para abrir y modificar rutas, modificar números de circuitos, efectuar pruebas y transmisiones especiales y otros asuntos de carácter operativo.	**E**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

28	Evaluar y realizar estudios sobre la calidad y grado de servicio, disponiendo de medidas para su mejoramiento.	**M**
29	Observar y analizar el comportamiento del tráfico internacional a través de los indicadores pertinentes, realizando las proyecciones a corto- mediano y largo plazo tomando las medidas y acciones necesarias para satisfacer la demanda.	**M**
30	Elaborar y vigilar el cumplimiento de acuerdos, convenios y demás documentos suscriptos por la ex Antelco y por Copaco con entidades y empresas fuera del país, proponiendo ajustes o modificaciones cuando estos sean necesarios.	**E**
31	Analizar la información recibida de organismos internacionales, corresponsales y empresas del exterior, que sean de interés y/o afecten a las recomendaciones, normalización y explotación de los servicios y sistemas internacionales, adoptando las medidas correspondientes y canalizando a las dependencias afectadas dicha información.	**E**
32	Realizar toda acción licita, e intercambiar con los corresponsales, organismos y empresas del exterior todo tipo de información oportuna y pertinente que signifiquen un aumento de conocimiento y experiencias, y el mejoramiento de las relaciones internacionales de COPACO.	**P**
33	Ejercer la función de Miembro del comité General de Cables Submarinos de la empresa, teniendo a su cargo la operación, análisis y control de la participación existente y futura de la compañía en los sistemas de cables.	**E**
34	Ejercer la representación operacional de la empresa COPACO ante el operador de comunicaciones vía Satélite INTELSAT u otro operador satelital, elevando los resultados e informes correspondientes a la superioridad.	**P**
35	Coordinar las actividades relacionada con la explotación de los servicios Satelitales de la empresa con el operador satelital Intelsat u otro organismo que prestan los servicios vía satélite.	**P**
36	Acompañar las investigaciones y el desarrollo futuro, las nuevas tecnologías y tendencias en el campo de las telecomunicaciones por satélite, cables submarinos y otra modalidad de transporte, a través de los foros, reuniones y cursos patrocinados por los operadores Internacionales.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** 11

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION OPERACIONES INTERNACIONALES TETÃNGUÉRA NDIVE MBA'EAPO RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA INTERNACIONAL Tetãita Mbohapehára Riregua**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Operar, Monitorear y mantener la conmutación y transmisión Internacional, así como asegurar y gestionar el completamiento de todo el Tráfico Internacional a través del Softswitch y los equipos de borde en base a las políticas de enrutamiento y terminación del tráfico fijadas por directrices de la Sub Gerencia Internacional. Monitorear los recursos para asegurar que la operación y el mantenimiento de los Sistemas de tráfico telefónico internacional de la Compañía, se realicen de manera eficiente.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1	Bloqueo de rutas para tráfico saliente por no completamiento de las llamadas o por caída de las mismas.	**E**
2	Desbloqueo de rutas para tráfico saliente luego de la verificación del restablecimiento de las mismas.	**E**
3	Habilitación o des habilitación de los diferentes servicios: i800, i800 Entrante a Paraguay País Directo, País Directo Entrante a Paraguay, Cobro Revertido por Operadora, DDI, DDI Saliente.	**P**
4	Atención a reclamos de los carriers internacionales, operadoras móviles nacionales y centrales fijas nacionales de Copaco.	**P**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Sub Gerencia General GGER

5	Configuración de escenario de prueba para llamadas de pruebas.	E
6	Pruebas de llamadas por rutas específicas, destinos específicos y números específicos.	E
7	Modificación de enrutamiento, verificación de destinos y códigos.	P
8	Apertura y seguimiento de tickets de reclamos	D
9	Creación, configuración y habilitación de nuevas rutas.	D
10	Eliminación de rutas por baja del servicio.	E
11	Asignación de nombres, prefijos, posición de E1s para nueva ruta TDM nacional o internacional para emisión de nueva OST.	E
12	Aumento de sesiones para rutas SIP	p
13	Expansión de circuitos para una ruta TDM	P
14	Análisis y posterior informe de condiciones necesarias para unificación de rutas de diferentes corresponsales internacionales, donde se mantienen las IPs públicas y privadas pero se debe generar una sola factura en el sistema contable del SISTEMA DE GESTION INTERNACIONAL.	P
15	Cambio de hora en la plataforma Softswitch.	E
16	Verificación de logs de operaciones en la plataforma Softswitch.	D
17	Verificación de vigencia de contraseñas en plataformas Softswitch.	D
18	Resolución de problemas comunes y críticos.	D
19	Administración de usuarios y permisos de acceso en la plataforma Softswitch.	D
20	Administración del Firewall Fortinet de la Central Internacional	D
21	Creación de túnel VPN.	E
22	Creación de usuarios para acceso a VPN.	E
23	Habilitación y des habilitación de los túneles y usuarios.	E
24	Habilitación de interface para acceso a ciertos segmentos de los servidores del SISTEMA DE GESTION INTERNACIONAL.	E
25	Backup de los Sistemas de la Central Softswitch (SBC, SOFTH, UMG)	S
26	Operación y el mantenimiento de todos los enlaces de transmisiones internacionales, asociados al servicio de telefonía pública conmutada internacional y sus servicios de valor agregado. Así como los asociados a los servicios de los operadores móviles.	D
27	Operación, mantenimiento e instalación del servicio de datos corporativos internacionales.	D

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

28	Llevar registro de las acciones de operación y mantenimiento.	D
30	Acompañar las instalaciones de los clientes corporativos a fin de asegurar que posean equipos y sistemas adecuados a las velocidades, anchos de banda, protocolos, conectividad y topologías mencionados en las solicitudes	E
31	Realizar Acciones preventivas y correctivas en caso de caída de rutas SIP, TDM y H323.	
32	Supervisar la operación y el mantenimiento del Softswitch y las Alarmas del Sistema de Gestión Internacional a nivel de la conmutación y transmisión internacional..	D
33	Supervisar la operación y el mantenimiento de los sistemas telefónico y servicio transmisión de datos (Incluyendo los servicios corporativos internacionales) al nivel de la transmisión internacional.	D
34	Recomendar normas de operación y mantenimiento que aseguren la continuidad, calidad y el uso eficiente de la red internacional.	E
35	Elaborar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.	P
36	Coordinar las pruebas locales e inter., tanto a nivel de transmisión como a nivel de Conmutación, a fin de realizar mantenimientos prev. y correctivos.	P
37	Efectuar trabajos relacionados al establecimiento de nuevas rutas y servicios tanto permanentes como ocasionales.	E
38	Efectuar trabajos relacionados a la modificación de las vías de encaminamiento, y las cancelaciones de rutas.	E
39	Llevar el control del stock de los repuestos existentes y solicitar la adquisición en tiempo oportuno de los repuestos necesarios para la operación del sistema.	S
40	Participar en la elaboración de especificaciones para la adquisición de nuevos equipos que involucren ampliación o modificación de los sistemas internacionales de telecomunicaciones.	E
41	Elaborar reportes de fallas y contingencias sufridas por los sistemas, subsistemas equipos y enlaces.	E
42	Analizar las informaciones recibidas de corresponsales, organismos y empresas del exterior que sean de interés y que puedan afectar a la operación de los sistemas internacionales bajo su operación.	D
43	Monitorear la calidad de Servicio proponiendo medidas para su mejoramiento.	P
44	Preparar procedimientos para la operación y mantenimiento de los sistemas internacionales bajo su operación.	P
45	Realizar las funciones de Centro de Reclamos durante las 24 hs de fallas técnicas de todos los circuitos corporativos internacionales.	D
46	Coordinar con el área nacional todos los trabajos de búsqueda y solución de fallas de los circuitos corporativos internacionales.	E
47	Recomendar modificaciones y actualizaciones de la red internacional, y recomendar adquisiciones de nuevas tecnologías del área de telecomunicaciones internacionales, de acuerdo a las tendencias mundiales, y de las experiencias adquiridas en la operación diaria de la red.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

48	Coordinar la capacitación técnica del personal a fin de adecuar sus conocimientos a los avances tecnológicos.	**E**
49	Proveer de información de apoyo, a las áreas Gerenciales y Comerciales, con datos e informaciones a ser utilizadas en las decisiones de los negocios internacionales.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISION DESEMPEÑO DE LA RED INTERNACIONAL
TETÃNGUÉRA ATY REMBIAPOGUATA RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	SUB GERENCIA INTERNACIONAL Tetãita Mbohapehára Riregua
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Controlar que el Tráfico Internacional se desarrolle con niveles óptimos de calidad y eficiencia y realizar las gestiones necesarias para un adecuado desempeño de los Servicios Internacionales en forma coordinada con las áreas involucradas. Evaluar los mecanismos necesarios para la optimización y proyección de los Servicios de Voz y Datos Internacionales, a través del adecuado enrutamiento, conversión de señalización y cantidad de circuitos. Gestionar, coordinar y Operar el módulo de detección de Fraudes de llamadas Internacionales (ByPass) del Sistema de Gestión Internacional o cualquier otra Herramienta contratada para el control del ByPass.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Evaluar las mediciones y previsiones de tráfico de voz y capacidades de transmisión; a corto, mediano y largo plazo, relativas a los servicios de telefonía y datos internacionales, sugiriendo soluciones y alternativas para la atención de la demanda de servicios.	P
2	Elaborar las notificaciones en forma adecuada para su remisión al área nacional y/o internacional.	P

3	Obtener y mantener actualizados los registros de indicadores de Calidad de los servicios de voz y datos internacionales, a efectos de evaluarlos y realizar estudios sobre la calidad del servicio para proponer medidas de mejoramiento.	**D**
4	Mantener los contactos con las áreas operativas y los diferentes corresponsales internacionales sobre el estado de la Red Internacional y sus modificaciones.	P
5	Cooperar para la elaboración de acuerdos, convenios relacionados con servicios internacionales de telecomunicaciones que deban ser subscriptos con entidades o empresas del exterior y verificar el cumplimiento de aspectos de Calidad de los servicios acordados.	**E**
6	Promover el uso de nuevas tecnologías para la ampliación o sustitución de los sistemas operativos y herramientas tecnológicas, utilizadas para las tareas de medición de Desempeño de la Red Internacional, evaluando periódicamente su rendimiento.	**E**
7	Verificar en forma periódica los datos técnicos Internacionales, en cuanto a servicios de Transmisión y Conmutación emitiendo informes sobre el estado de los mismos.	**E**
8	Recibir y verificar las informaciones enviadas por los Corresponsales relacionados con la calidad de servicios.	**D**
9	Administrar al personal de acuerdo a las políticas establecidas con la superioridad y de acuerdo a las normas administrativas vigentes en la empresa.	**D**
10	Elaborar, mantener y actualizar el modelo de trafico de las redes internacionales para los diferentes servicios de telecomunicaciones internacionales.	**P**
11	Realizar las factibilidades técnicas de los servicios de datos internacionales.	**P**
12	Elaborar y emitir las ordenes de servicio técnico con el procedimiento detallado de las actividades a realizar desde el punto de vista técnico para las activaciones, reducciones, ampliaciones y/o cancelaciones de los servicios internacionales.	**P**
13	Elaborar y mantener actualizadas las planillas del estado general de la red Internacional, de todos los servicio internacionales.	**D**
14	Realizar el cálculo de pérdida o disminución en la calidad de los servicios de Capacidad de Transito de Internet según reportes del NOC y cuantificar los montos de las Penalidades a ser aplicadas a los Corresponsales por cortes de las Capacidades en base a los Acuerdos.	**M**
15	Efectuar las mediciones de faltas de los servicios corporativos internacionales mediante informes remitidos por el área correspondiente.	**D**
16	Recopilar y analizar los indicadores de calidad de servicios para rutas internacionales con los Carriers, Operadores móviles y rutas con centrales de Copaco S.A., mediante informes provistos por las áreas correspondientes.	**M**
17	Elaborar informes estadísticos en cuanto a tiempos de ejecución de implementación de los servicios internacionales.	**S**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

18	Realizar la verificación técnica de pedido de facturas por enlaces con corresponsales (enlaces internacionales de capacidades contratadas) teniendo en cuenta la vigencia de los Contratos e informes de estos por las áreas correspondientes.	**M**
19	Remitir informe detallado referente al estado de las capacidades de Internet.	**M**
20	Elaborar Planes de verificación de llamadas de ByPass.	**M**
21	Configurar y agendar las llamadas para el control del ByPass del Sistema de Gestión internacional.	**P**
22	Coordinar con los corresponsales del Exterior las batería de pruebas para el control de ByPass.	**P**
23	Configurar y distribuir los equipos de SIMBOX en las zonas que sean necesarias para detención de ByPass.	**E**
24	Elaborar y remitir los informes, gráficos y conclusiones correspondientes a los resultados de las pruebas de control de ByPass.	**P**
25	Colaborar con el área judicial con informes Técnicos en los juicios que nuestra Compañía entable referente a daños ocasionados por las llamadas de fraude.	**E**

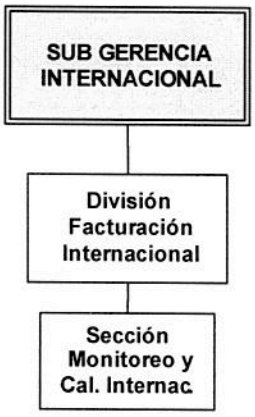
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISIÓN FACTURACION INTERNACIONAL
TETÃITAREGUA KUATIAÑEMU RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	SUB GERENCIA INTERNACIONAL Tetãita Mbohapehára Riregua
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignada a la siguiente dependencia.	**Nivel División** - Sección Monitoreo y Calidad Internacional.

OBJETIVOS

Facturación del tráfico internacional entrante y saliente a través del Sistema de Gestión Internacional (VOXCENTRE).
Preparación de las estadísticas del tráfico telefónico Internacional. Monitoreo de la correcta aplicación de los términos de los acuerdos en cuanto a las Tasas, Tarifas, volúmenes comprometidos, fecha de vencimiento de los Acuerdos para la correcta Facturación de los Servicios.
Monitoreo de la calidad de la terminación de las llamadas según los enrutamientos propuestos para la correcta Facturación de los mismos en el Sistema de Gestión Internacional (VOXCENTRE).

C.P. Aurora Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Establecer la normativa y procedimientos además de la secuencia de procesos para la generación de la facturación Internacional	P
2	Operar el Modulo de Facturación del Sistema de Gestión Internacional (VOXCENTRE)	D
3	Recomendar medidas para promover mejoras en la gestión informática de la Sub Gerencia Internacional.	P
4	Controles Previos a la Facturación Internacional	D
5	Verificación de reclamos de clientes que no reconocen llamadas internacionales	E
6	Respuesta a los documentos entrantes a la División	D
7	Verificación de reclamos pedidos de la Fiscalía	E
8	Control y verificación de archivos de informes estadísticos	D
9	Verificación y Emisión de informes diarios, mensuales y anuales	P
10	Procedimiento de recepción de expedientes de Facturas de corresponsales para la generación del Medido Liquidado	D
11	Monitorear el buen funcionamiento de todos los módulos, archivos del Sistema de Gestión Internacional	D
12	Efectuar revisiones especiales a fin de evaluar la aplicación de controles a los procesos y ciclos operativos del Sistema de Gestión Internacional y la ejecución adecuada de los procedimientos	P
13	Elaborar el proyecto de presupuesto anual del División	A
14	Mantener archivos en medios magnéticos de todos los documentos	P
15	Coordinar con la Gerencia de Tecnología, en el mantenimiento y mejora de los módulos y Sistemas informáticos del área Internacional.	E
16	Elaborar herramientas informáticas que puedan mejorar las tareas de las demás áreas de la Sub Gerencia Internacional.	P
17	Colaborar con las áreas encargadas para ejecutar los procedimientos para la Liberación de sesiones colgadas	
18	Monitoreo, Control y ejecución de la Retasación del trafico necesario	D
19	Formateo para la exportación de planillas de declaraciones del corresponsal	P
20	Gestión y Operación de base de Datos y Archivos que afectan a la Operativa de los Servicios internacionales.	D
21	Colaborar con las oficinas encargadas de la GTI para garantizar la seguridad de la base de datos	D
22	Colaborar con la GTI en la Implementación de planes de mantenimiento de la base de datos.	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 19

23	Colaborar en la Planificación de capacidad (crecimiento de la base de datos) según historial de trafico	**P**
24	Colaborar con la GTI para ejecutar los procedimientos para la liberación de espacios en la Base de datos del Sistema de Gestión Internacional	**D**
25	Verificar e informar reclamo de cliente cuando no reconoce llamadas Internacionales	**E**
26	Obtener CDR para buscar reclamo de cliente cuando es en el Sistema de Gestión Internacional	**P**
27	Obtener CDR para buscar reclamo de cliente	**P**
28	Control y ejecución de los script del Sistema de Gestión Internacional que afecten a la facturación Internacional	**D**
29	Atender las Alarmas relacionadas con la operativa de los Negocios Internacionales del Sistema de Gestión Internacional (VOXCENTRE)	**D**
30	Elaborar las tareas necesarias a fin de procesar los datos para la Declaración internacional y remitir a las informaciones a las dependencias afectadas	**P**
31	Operar y mantener los sistemas a su cargo y generar informes de los datos estadísticos	**E**
32	Informar a la superioridad de las irregularidades o anomalías de todo tipo que hayan sido detectadas	**P**
33	Procesar el tráfico entrante y saliente cursado por todas las centrales de Copaco SA habilitadas para el mismo	**D**
34	Emitir resúmenes de las comunicaciones salientes y entrantes definidos por las áreas afectadas	**M**
35	Coordinar y realizar la transmisión de los archivos de cobro revertido a los Corresponsales	**M**
36	Mantener un registro estadístico del tráfico internacional entrante y saliente y todos los servicios existentes	**P**
37	Generar las Facturas Oficial de cada corresponsales, imprimir y remitir las mismas a las áreas correspondientes para su remisión	**M**

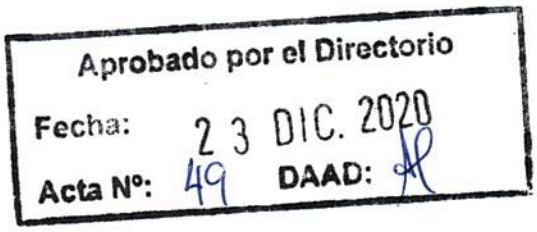
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

SECCION MONITOREO Y CALIDAD INTERNACIONAL
JEHECHAMANTE HA TETÃITA JEHECHAPORÃVERÃ RENDA





Depende directamente de:	**DIVISION FACTURACION INTERNACIONAL TETÃITAREGUA KUATIAÑEMU RENDA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignada a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS

Monitoreo y Control de las comunicaciones para la correcta facturación, asegurando la integridad de los datos y la calidad de los resultados generados. Realiza el monitoreo y control de calidad del sistema, análisis de tráfico Atípico y/o Fraudulento que pongan en riesgo la Economía de la Empresa.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Monitoreo y Análisis del comportamiento del tráfico internacional	D
2	Monitoreo de Tasaciones	D
3	Monitoreo de Terminación de llamada	D
4	Monitoreo de control de destino	D
5	Monitoreo de cumplimiento de volúmenes de Trafico comprometidos, tanto para la Venta como para la Compra.	D
6	Monitoreo de las Sesiones Internacionales	D
7	Monitoreo de control de rutas	D

8	Monitoreo de Disputas	**D**
9	Monitoreo de Verificación de Minutos y Tasas	**D**
10	Carga y elaboración del informe de Medido Liquidado	**D**
11	Monitoreo y Verificación de llamadas atípicas	**D**
12	Generación de planilla de Medido Liquidado para remisión a Div. Cuentas	**D**
13	Carga manual de las declaraciones en la Factura Ventas	**D**
14	Monitoreo de cumplimiento de límites de Créditos a los Corresponsales	**D**
15	Monitoreo de Terminación de Llamadas	**D**
16	Monitoreo de rentabilidad por llamadas	**D**
17	Generar Facturas Ventas	**M**
18	Generar factura de Venta Manual	**M**
19	Generar Factura Compra	**M**
20	Generar Factura de Compra Manual	**M**
21	Impresión Factura de Ajuste	**M**
22	Impresión Factura Ventas	**M**
23	Impresión Factura Telegráfica	**M**
24	Impresión Factura Telefónica Temporal	**M**
25	Impresión Factura IPL	**M**
26	Generar Informe Estadístico según País de Destino	**D**
27	Generar Informe Estadísticas según Rutas	**D**
28	Generar Informe Estadístico Tráfico Entrante medido por Corresponsal, Destino y Mes	**D**
29	Generar Informe Tráfico Saliente medido por Carrier, Destino y Mes	**D**
30	Generar Informe Estadístico Tráfico según Corresponsales, Carriers y Destinos	**D**
31	Generar informe Estadístico Llamadas i800 y País Directo	**M**
32	Generar informe Estadístico Diario Entrante	**D**
33	Generar informe Estadístico Diario Saliente	**D**
34	Generar Informe Estadístico Diario de Móviles	**D**
35	Generar Informe y grafico estadístico Mensual Minutos Entrantes	**M**
36	Generar Informe y grafico estadístico Mensual Minutos Salientes	**M**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

37	Generar Informe y grafico estadístico Mensual Minutos Fijo	**M**
38	Generar Informe y grafico estadístico Mensual Minutos móviles	**M**
39	Estadística según Corresponsal por destinos, Proveedor, Pais de origen, Rutas, Sesiones activas, Gateway, Estado, Cause code,	**S**
40	Exportación de las declaraciones en la Factura Ventas	**M**
41	Generar informe estadísticos de Tasas de Compra por Corresponsal	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO NEGOCIOS INTERNACIONALES
Tetãita Mba'eñemu Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA INTERNACIONAL** *Tetãita Mbohapehára Riregua*
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes Dependencias.	**Nivel Departamento** **1- División Comercialización de Servicios Internacionales.** **2- División Cuentas Internacionales.** **3- División Costos y Acuerdos Internacionales.**

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Promover, innovar y gestionar los Negocios Internacionales de la Compañía en sus diferentes modalidades con los Corresponsales del exterior, las operadoras Móviles y los clientes locales

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Corresponsales, Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Programar, organizar, dirigir y controlar los Negocios relacionados a la Corresponsalía Internacional.	P
2	Evaluar y controlar la tendencia del mercado de tráfico internacional.	S
3	Realizar estudios técnicos económicos para los márgenes de negociaciones de las tasas contables, precios de tránsito y terminación del tráfico internacional.	E
4	Elaborar modelos de negociaciones con los Corresponsales, para la aplicación de las tasas.	E
5	Negociar y Gestionar los Acuerdos con los Corresponsales referente a las tasas, precios de terminación, tránsito y otros Servicios Internacionales.	P
6	Emitir las Instrucciones de Servicio Comercial (ISC), para las distintas negociaciones.	P
7	Emitir la Notificación de los acuerdos de tasas a ser implementados.	P
8	Aceptar, observar o rechazar las cuentas internacionales y determinaciones de saldos de los servicios con las Administraciones y Empresas del Exterior.	P
9	Emitir las cuentas y liquidaciones de saldos a los Corresponsales y Empresas de exterior.	E
10	Disponer el procesamiento de datos de las actividades relacionadas con el ámbito de su gestión.	D
11	Mantener actualizado el sistema del archivo contable de las Cuentas Internacionales.	D
12	Gestionar los cobros y pagos de las cuentas con los Corresponsales.	D
13	Efectuar en forma conjunta con las demás áreas afectadas, promociones de tarifas internacionales, tendientes al mejoramiento comercial de la empresa	E
14	Preparar análisis y propuestas orientadas a mejorar los ingresos generados por el tráfico telefónico internacional.	M
15	Preparar informes a CONATEL relacionados con los Servicios Internacionales	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONAL
Tetãita Kuave'ẽmby Ñemureko'apo Renda



Depende directamente de	DEPARTAMENTO NEGOCIOS INTERNACIONES **Tetãita Mba'eñemu Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS
Gestión y venta de los Servicios Internacionales Mayoristas y minoristas. Promoción de los Servicios en coordinación con el área de Marketing. Preparación de propuestas para nuevos negocios con sus respectivos procedimientos y Contratos comerciales.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar y acompañar los estudios referentes a técnicas de mercadeo de los servicios internacionales que presta la compañía.	P
2	Coordinación técnico comercial para enlaces internacionales corporativos en lo referente a interconexión entre el Cliente local y la compañía y el de la compañía con el Corresponsal involucrado en el servicio.	P
3	Responsable de la promoción, publicidad y ventas de los servicios de carácter internacional de la institución.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Gerente de Despacho Dpto.

4	Coordinar la comercialización de los servicios que presta la compañía y controlar la correcta aplicación de las normas y procedimientos.	**P**
5	Coordinar con las dependencias relacionadas de la Institución y con las operadoras internacionales con quienes se tienen acuerdos de prestación de servicios lo concerniente a la apertura de nuevos servicios y su posterior explotación.	**E**
6	Realizar acciones de mercadeo buscando promover los servicios que presta la compañía.	**E**
7	Proponer, promover, realizar las acciones tendientes a la ampliación de la cobertura de los servicios que presta la compañía.	**E**
8	Proponer, promover, realizar las acciones tendientes a lograr índices crecientes de satisfacción de los clientes de la compañía, dentro de un marco de explotación racional y eficiente de los servicios.	**E**
9	Realizar el seguimiento y análisis de los servicios de la compañía a través de los indicadores tanto estadísticos como de directa información del cliente, y proponer medidas y acciones tendientes a la optimización de dichos servicios.	**M**
10	Desarrolla las acciones referidas a nuevos negocios en lo que se refiere a la oferta de servicios en términos de desarrollo del portfolio de productos y Clientes.	**P**
11	Realizar estudios e investigación del mercado para el desarrollo y la implementación de nuevos servicios con otras Operadoras (país directo, tarjetas pre-pagas internacionales, enlaces punto a punto o multipuntos corporativos, enlaces de datos, VPN, I800, satelitales y otros).	**E**
12	Realizar el primer contacto con los clientes Corporativos del área Internacional en todo lo que se relaciones con los servicios internacionales.	**P**
13	Actuar de nexo entre el cliente final y el corresponsal en todo lo que se relaciona el reclamo de los servicios Internacionales	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CUENTAS INTERNACIONALES
Tetãita Viruñongatupy Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO NEGOCIOS INTERNACIONALES Tetãita Mba'eñemu Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	Nivel División

OBJETIVOS

Mantener actualizado el Sistema Contable de los Servicios Internacionales, Elaborar, gestionar y Controlar las cuentas de los servicios internacionales con los corresponsales y otros Cliente Internacionales, así como controlar la correcta aplicación de los montos de las Facturas. Controlar y gestionar la conciliación de las cuentas que COPACO SA mantiene con los Corresponsales y clientes Internacionales.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar las cuentas provenientes del tráfico de los servicios internacionales.	D
2	Efectuar el intercambio de cuentas con los Corresponsales.	D
3	Controlar la acreditación, del tráfico generado mensualmente.	D
4	Verificar la aplicación de las tasas vigentes en las cuentas internacionales	D
5	Registrar y mantener actualizado el sistema contable de las cuentas de los	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

	distintos servicios intercambiados con los corresponsales.	
6	Mantener el archivo de la documentación que sustentan las cuentas con las Administraciones extranjeras.	D
7	Efectuar los ajustes contables en las cuentas internacionales.	D
8	Elaborar los estados de cuentas trimestrales para los corresponsales.	M
9	Reclamo de Cobros a los Corresponsales.	P
10	Conciliar los saldos de los estados de cuentas trimestrales con los corresponsales.	M
11	Preparar las solicitudes de pagos para la cancelación de los saldos acreedores.	E
12	Solicitar a los Corresponsales la cancelación de los saldos deudores.	P
13	Verificar, registrar e informar los ingresos y egresos efectuados en la cuenta Corresponsalía.	D
14	Realizar la Liquidación de los distintos servicios a ser remitidos a los corresponsales.	E
15	Controlar la acreditación de cobro revertido y país directo entrante y saliente.	P
16	Elaborar el presupuesto de Ingresos, Egresos, Cobros, Pagos de los servicios de Corresponsalía.	P
17	Verificar que los términos de los Acuerdos se apliquen en la facturas tanto de Compras como de Ventas.	P
18	Colaborar con los Organismos de Control Interno y Externo, así como con los Pedidos de los Auditores de los Corresponsales internacionales.	P
19	Controlar y reclamar en caso de discrepancia entre los minutos declarados por los Corresponsales versus los minutos medidos por COPACO S.A.	M
20	Elaborar los Estados de Cuentas Mensuales y Trimestrales a ser remitidos a los diferentes Corresponsales.	M
21	Efectuar el intercambio de Estados de Cuentas con los Corresponsales.	M
22	Verificación de Estados de Cuentas.	P
23	Solicitar a los Corresponsales la cancelación de los saldos deudores.	M
24	Preparar las solicitudes de pagos para la cancelación de los saldos acreedores.	M
25	Conciliación de Cobros y Pagos.	P
26	Remitir informes de Estado de Cuentas, Cobros, Pagos a las diferentes áreas de la Compañía.	M
27	Informe Varios de Estados de Cuentas de los Corresponsales.	M
28	Emitir y controlar los Estado de Cuentas (BALANCE) de todas las cuentas con los Corresponsales.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. A. [illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISIÓN COSTOS Y ACUERDOS INTERNACIONALES
Mba'erepy ha Tetãita Mba'eñemu Renda

Departamento Negocios Internacionales

División Costos y Negocios Internacionales

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO NEGOCIOS INTERNACIONALES Tetãita Mba'eñemu Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS

Gestionar y Administrarlos los Acuerdos Internacionales con los Corresponsales. Efectuar los estudios necesarios para la tarifación del tráfico Internacional en base a los costos de explotación y los acuerdos de tasas con los corresponsales.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar estudios técnico-económico de las tasas contables, precios de terminación y costos de tránsito	P
2	Negociar con los Corresponsales los costos de terminación del tráfico Internacional y costos de Transito.	P
3	Realizar estudios de costos de explotación de los servicios internacionales	P

4	Registrar en el SISTEMA DE GESTIÓN INTERNACIONAL los Acuerdos con los Corresponsales, actualizando las tasas y precios de terminación conforme a los acuerdos vigentes con sus respectivos compromisos de volúmenes, destinos comprometidos y tasas de compra y/o venta.	p
5	Registrar en el sistema de facturación las tasas y precios de terminación conforme a los acuerdos vigentes.	D
6	Efectuar estudios en coordinación con otras áreas afectadas para promociones de tarifas , conforme a los costos de explotación del servicio Internacional	E
7	Elaborar periódicamente el reporte de las tasas y tarifas vigentes.	P
8	Mantener la documentación que sustentan los acuerdos contables con los distintos Corresponsales y Empresas extranjeras	P
9	Realizar los análisis para la elaboración de las IST de enrutamiento para los diferentes destinos con los porcentajes de distribución del tráfico según las necesidades de cumplimiento de compromisos o ventajas de costos.	E
10	Emitir Notificaciones de las Tasas y precios de Terminación en base a los Acuerdos Vigentes con los Corresponsales.	P
11	Analizar, evaluar y controlar el retorno proporcional por Tráfico internacional.	D
12	Analizar y controlar los ingresos y egresos del Tráfico telefónico internacional	P
13	Controlar las tasas contables y tasas de terminación de tráfico telefónico.	P
14	Evaluar, elaborar y enviar el enrutamiento del trafico Hubbing saliente de las centrales internacionales.	D
15	Analizar y controlar en el SISTEMA DE GESTIÓN INTERNACIONAL en forma constante las tasas de terminación hubbing de tráfico saliente.	D
16	Controlar, revisar y actualizar propuestas para modificación de tasas de terminación del tráfico telefónico internacional	P
17	Brindar las rutas alternas de enrutamiento, en caso de interrupciones de servicio Internacional.	E
18	Notificar la apertura o cierra de rangos numéricos nacionales o internacionales a los corresponsales y a las áreas internas, así como mantener actualizada la base de datos respectiva	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia Y.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

19	Remitir al área de Facturación Internacional los códigos de país habilitados por la UIT.	**E**
20	Monitorear en el SISTEMA DE GESTIÓN INTERNACIONAL la bolsa de tráfico Internacional.	**D**
21	Monitoreo y Verificación en el SISTEMA DE GESTIÓN INTERNACIONAL la Vigencia de tasas de compra de los destinos nacionales e internacionales.	**D**
22	Monitoreo y verificación en el SISTEMA DE GESTIÓN INTERNACIONAL la Vigencia de tasas de venta de los destinos nacionales e internacionales.	**D**
23	Cargar los listados de precios Hubbing al Sistema de Gestión Internacional	**D**
24	Controlar y actualizar el cumplimiento de los Volúmenes comprometidos en el Sistema de Gestión Internacional	**D**
25	Controlar y actualizar el cumplimiento de la línea de Crédito de los Corresponsales en el Sistema de Gestión Internacional	**D**
26	Controlar la rentabilidad de las llamadas internacionales en el Sistema de Gestión Internacional y tomar las medidas correctivas necesarias	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** 41

C.P. Adrián Larramendia V.
Encargado de Despacho Depto.
Planeamiento y Desarrollo

SUB GERENCIA DE SERV. CORP. Y EMPRESARIALES.
TAPICHA'ATY KUAVE'ẼMBY HA TEMIMOÏMBYREGUA MBOHAPEHA RIREGUA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 44

Depende directamente de:	GERENCIA COMERCIAL ÑEMUREKO MBOHAPEHA
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	Nivel Subgerencia 1. Departamento Ventas Corporativas. 2. Departamento Cuentas Corporativas.

C.P. Alison Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Asegurar la provisión de manera eficiente y eficaz de los productos y servicios que ofrece la Compañía a Instituciones Públicas, Empresas y Corporaciones del Sector Privado. Responder a las necesidades del Mercado, de acuerdo a la política de Comercialización de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Subgerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.
7	**Relaciones Públicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Subgerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia. y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1	Proporcionar los recursos necesarios para la provisión adecuada de los Servicios de Telecomunicaciones de la Compañía.	P
2	Coordinador y Controlar la administración de recursos humanos e insumos para la operación y mantenimiento eficiente del servicio.	P
3	Estudiar las medidas que permitan reducir los costos del servicio y someter a consideración del jefe inmediato superior.	E
4	Elaborar el presupuesto anual y controlar su ejecución.	M
5	Determinar con los sectores involucrados en forma explícita, qué informaciones debe generar sus sectores, para ser publicados en la página de la Compañía, referentes a los servicios.	P
6	Mantener informado a la Superioridad respecto a las actividades y novedades del Sector.	M
7	Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la Compañía.	P
8	Resolver dentro de sus facultades, los demás asuntos que sean sometidos a su consideración.	D
9	Realizar la Rendición de Fondo Fijo de la Subgerencia.	M
10	Coordinar la comercialización de los servicios que presta la empresa a los clientes corporativos.	D

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

11	Establecer relaciones comerciales oportunas entre dependencias de la Institución y entidades públicas y privadas a los que se presta servicio y a futuros clientes.	**P**
12	Velar por el cumplimiento de acuerdos, convenios y demás documentos suscriptos por la COPACO con entidades públicas y privadas, proponiendo ajustes o modificaciones cuando estos sean necesarios.	**P**
13	Optar en coordinación con dependencias de la COPACO las mejores condiciones técnicas para la provisión de los servicios a clientes.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E= EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Alexis Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

DEPARTAMENTO VENTAS CORPORATIVAS
Ñemu Atyguáva Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS Y EMPRESARIALES** **TAPICHA'ATY KUAVE'ẼMBY HA TEMIMOĨMBYREGUA MBOHAPEHA RIREGUA**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. **División Negocios Corporativos.** 2. **División Licitaciones y Convenios.**

OBJETIVOS

Identificar potenciales Clientes Corporativos, dándoles a conocer los servicios brindados por la Compañía y proceder a la captación de los mismos, así como también la venta de servicios agregados a Clientes existentes.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larrame... Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo ...nal - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Evaluar los documentos recepcionados y realizar las gestiones de acuerdo a su afectación.	D
2	Diseñar, participar y proponer las políticas y los nuevos planes comerciales de la Empresa, que serán propuestos a los Clientes existentes y potenciales.	E
3	Formular promoción personalizada sobre nuevos servicios de acuerdo al segmento del mercado.	E
4	Clasificar y analizar los requerimientos de los Clientes Corporativos.	M
5	Definir a los Clientes Corporativos según el siguiente criterio: Empresas, Entidades, Corporaciones, así como personas físicas o jurídicas que contratan los servicios corporativos de comunicaciones que la COPACO S.A. explota según las Licencias otorgadas por la CONATEL	P
6	Encargarse de la promoción y el lanzamiento de nuevos productos o reposicionamiento comercial de los existentes, con ventajas comparativas con relación a la competencia directa.	E
7	Prever los recursos necesarios y de infraestructura para llevar adelante los proyectos elaborados buscando la atención personalizada y preferencial al Cliente Corporativo.	E
8	Elaborar informes Gerenciales sobre gestión de los servicios prestados como del propio manejo de las áreas de su influencia	P
9	Supervisar la ejecución de los trabajos inherentes al área y controlar que los mismos culminen dentro del tiempo establecido.	P
10	Coordinar, gestionar y supervisar la ejecución de los trabajos de nuevas conexiones de Servicios Corporativos.	D
11	Elaboración y trámites pertinentes para la firma y ejecución de convenios y acuerdos con entidades oficiales, entes descentralizados y/o empresas privadas.	D
12	Prever la participación de la Compañía en llamados a Licitaciones y	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N° 49

	Concursos de ofertas y coordinar las acciones para el cumplimiento de los compromisos asumidos en caso de ser adjudicado.	
13	Elaborar informes escritos sobre Clientes Corporativos para la atención de reclamos en caso de demora de conexiones.	**D**
14	Proveer informes gerenciales sobre indicadores de gestión.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. A. [illegible] Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

DIVISION NEGOCIOS CORPORATIVOS
Mba'eñemu Atygua Renda

Departamento Ventas Corporativas

División Negocios Corporativos

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 **DAAD:** 19

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO VENTAS CORPORATIVAS** **Ñemu Atyguáva Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS

Incrementar las ventas e ingresos para la Compañía, a través de la comercialización de los diversos servicios disponibles a los Clientes Corporativos, promover y coordinar la provisión de servicios tecnológicos requeridos por los mismos, prestando una atención personalizada.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	D
2	Coordinar y supervisar la ejecución de las funciones que competen a la División Negocios Corporativos.	D
3	Verificar los requisitos presentados por el cliente para la prestación del servicio solicitado.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

4	Prestar atención personalizada al Cliente Corporativo, en relación a aspectos técnicos y comerciales y procesar las solicitudes de los mismos.	**D**
5	Elaborar y remitir a los Clientes Corporativos las documentaciones necesarias para la contratación de los Servicios ofrecidos por la Compañía.	**E**
6	Analizar las posibilidades de mejoramiento técnico y comercial de los servicios que presta la Compañía a los Clientes Corporativos.	**E**
7	Solicitar la promoción de los servicios que ofrece la compañía, a través de las dependencias correspondiente.	**E**
8	Precautelar los intereses de la Compañía, recomendado acciones correctivas en relación a irregularidades de los clientes.	**E**
9	Elaborar informes de ventas conforme a lo requerido por la Superioridad.	**E**
10	Elaborar informes de indicadores de gestión.	**E**
11	Definir planes de ventas y de visitas a Clientes Corporativos, y asignar la fuerza comercial conveniente.	**P**
12	Definir territorios comerciales, efectuar análisis y prospección de clientes potenciales en forma conjunta y coordinada con las áreas de desarrollo de productos.	**E**
13	Establecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos para la prestación de los servicios Corporativos, comercializados por la fuerza de ventas.	**D**
14	Gestionar la rápida atención de las solicitudes varias, la elaboración de proyectos/factibilidad técnica, realizar el seguimiento con las dependencias afectadas y certificar la satisfacción del cliente.	**D**
15	Atender y gestionar los servicios solicitados por las Entidades Oficiales, Municipios y Organismos del Estado, realizando los controles adecuados de los requisitos exigidos para prestación de los servicios, en la recepción de las solicitudes.	**P**
16	Efectuar el análisis para el mejoramiento de la calidad de los servicios y para la agilización de los trámites relativos a la provisión de los servicios/productos dirigidos a los Clientes Corporativos.	**E**
17	Atender y gestionar los servicios solicitados en carácter temporal por los Clientes Corporativos.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION LICITACIONES Y CONVENIOS
Mba'ekuaave'ẽtee ha Ñoñe'ẽme'ẽ Renda

Departamento Ventas Corporativas

División Licitaciones y Convenios

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO VENTAS CORPORATIVAS Ñemu Atyguáva Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	Nivel División

OBJETIVOS

Incrementar las ventas e ingresos para la Compañía, a través de la comercialización de los diversos servicios disponibles a las Entidades del Estado y Clientes Corporativos, utilizando como estrategia la celebración de Convenios/Acuerdos así como la obtención de adjudicaciones en Licitaciones llevadas a cabo en el marco de la Ley 2051/2003.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Comercializar los Servicios de COPACO S.A. conforme a la factibilidad técnica.	D
2	Atender los requerimientos de información sobre los productos de la Compañía para la suscripción de Convenios, Licitaciones y/o Acuerdos Comerciales.	P
3	Analizar propuestas de Convenios y Acuerdos Específicos presentadas por Clientes Corporativos y Entidades del Estado, que contemple la provisión de los Servicios ofrecidos por la Compañía.	E

C.P. A. [illegible] Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	Controlar las conexiones para los servicios a ser proveídos por COPACO S.A., conforme a las cláusulas de los Convenios, Licitaciones y/o Acuerdos Comerciales suscriptos.	**P**
5	Proponer, de ser necesario, productos acorde a los requerimientos de comunicación de los Clientes Corporativos que suscriban Convenios, Licitaciones y/o Acuerdos Comerciales.	**E**
6	Propiciar oportunidades para la presentación de los servicios de COPACO S.A., ante las Entidades del Estado, a través de llamadas telefónicas, visitas, reuniones, correos electrónicos y cualquier otro medio disponible.	**P**
7	Analizar solicitudes de provisión de Servicios de Comunicaciones presentadas por las Entidades a ser proveídas por Convenios y Acuerdos Específicos.	**P**
8	Solicitar informes a diversas dependencias involucradas para el relevamiento técnico, factibilidad técnica, elaboración de proyectos, a fin de determinar los costos de los servicios a ser incluidos en el presupuesto global.	**P**
9	Elaborar modelos de Notas para la Gerencia Comercial que contemple un resumen del presupuesto global así como planillas detalladas de los costos.	**P**
10	Gestionar la remisión y dar seguimiento a los documentos dirigidos a las Entidades del Estado, y caso de ser requerido, presentar las aclaraciones solicitadas.	**P**
11	Elaborar borradores de Convenios Marcos y Acuerdos Específicos que indiquen los servicios a ser otorgados, modalidad de pago, vigencia, entre otros, una vez recibida la aprobación del presupuesto por parte de la Entidad.	**P**
12	Gestionar la aprobación de los borradores de Convenios y/o Acuerdos Comerciales por parte del Directorio de la Compañía.	**P**
13	Coordinar la suscripción de los Convenios y/o Acuerdos Comerciales aprobados por el Directorio de la Compañía, entre las Entidades involucradas.	**P**
14	Coordinar con las áreas afectadas la provisión de los servicios requeridos conforme a las especificaciones técnicas indicadas en los Acuerdos Específicos.	**P**
15	Iniciar en tiempo y forma, una vez recibida las indicaciones de la División Cuentas de Negocios del Estado, las gestiones de renovación de Convenios Marcos y Acuerdos Específicos ya suscritos.	**E**
16	Verificar de forma diaria en el Portal de Contrataciones los llamados realizados por las Entidades del Estado y que corresponden a servicios proveídos por COPACO S.A. como ser servicios de Internet, Televisión por Cable entre otros.	**D**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

17	Realizar y coordinar las gestiones necesarias para la participación de COPACO S.A. en el llamado teniendo en cuenta la fecha de apertura de ofertas y conforme a los procedimientos vigentes.	**E**
18	Participar del Acto de apertura de Sobres de el/los oferente/s en el lugar y plazo establecido por la Convocante, e informar por los medios disponibles el resultado de la apertura de ofertas a la superioridad.	**E**
19	Efectuar un seguimiento a las ofertas presentadas mediante la verificación en forma diaria en el Portal de Contrataciones sobre el resultado del llamado al cual se presentó oferta, pudiendo dar como resultado la adjudicación, declaración desierta, cancelación de la licitación.	**P**
20	En caso de que la Compañía sea adjudicada en el llamado, coordinar con las áreas afectadas para la provisión de los servicios solicitados.	**E**
21	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO CUENTAS CORPORATIVAS
Viruñongatupy Atygua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUBGERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS Y EMPRESARIALES** **TAPICHA'ATY KUAVE'ẼMBY HA TEMIMOĨMBYREGUA MBOHAPEHA RIREGUA**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Departamento** 1. **División Cuentas Corporativas Privadas.** 2. **División Cuentas de Negocios del Estado.** 3. **División Gestión Administrativa de Clientes Corporativos.**

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Canalizar y gestionar los requerimientos de los Clientes Corporativos a fin de obtener la fidelización de los mismos **y** administrar los Servicios Corporativos para su facturación.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Evaluar los documentos recepcionados y realizar las gestiones de acuerdo a su afectación.	D
2	Elaborar informes gerenciales sobre la gestión de los servicios prestados y facturados a los Clientes Corporativos (Privados y/o Instituciones del Estado) solicitados por la Alta Gerencia.	E
3	Atención personalizada a Clientes Corporativos de la Compañía, ya sean privados o Instituciones del Estado.	D
4	Clasificar y analizar los requerimientos de los Clientes Corporativos. (Privados y/o Instituciones del Estado).	S
5	Definir a los Clientes Corporativos según el siguiente criterio: Empresas, Entidades, Corporaciones, así como personas físicas o jurídicas que contratan los servicios corporativos de comunicaciones que la COPACO S.A. explota según las Licencias otorgadas por la CONATEL	P
6	Elaborar y coordinar las acciones para la facturación de los servicios corporativos en el Sistema de Facturación.	P
7	Coordinar con las áreas afectadas la entrega oportuna de las facturas	M
8	Controlar la vigencia de contratación de servicios según la modalidad (Mensual, Por Periodos Adelantados y/o Convenios) para informar al Dpto. de Ventas Corporativas	P
9	Prever los recursos necesarios y de infraestructura para llevar adelante los proyectos elaborados para la atención personalizada.	E
10	Proveer informes gerenciales sobre indicadores de gestión.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E = EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION CUENTAS CORPORATIVAS PRIVADAS
Aty Tetãygua'ỹva Viruñongatupy Renda

Departamento Cuentas Corporativas

División Ctas. Corporativas Privadas

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CUENTAS CORPORATIVAS** **Viruñongatupy Atygua Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS
Canalizar y gestionar los requerimientos de los Clientes Corporativos Privados

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1	Brindar atención personalizada al Cliente Corporativo del sector privado, velar por la calidad y eficacia de los servicios contratados por los mismos, conforme a los criterios establecidos por el Departamento Ventas Corporativas.	**D**
2	Recepcionar solicitudes de servicios de valor agregado y realizar los trámites pertinentes para su habilitación y facturación, siempre y cuando la conexión del servicio este facturado. (Ejemplo: IP Pública, Hosting, Ampliación y/o Reducción de Ancho de Banda, otros)	**D**
3	Realizar seguimiento post venta y de los reclamos de los servicios instalados o reparados una vez facturados.	**D**

C.P. A[illegible] Encargado de Despacho Dpto. [illegible] y Desarrollo

4	Elaborar y remitir a la jefatura informes sobre evolución de clientes corporativos del sector privados y su facturación.	**M**
5	Analizar los reclamos de facturación del cliente y encaminar hacia la resolución del problema,	**P**
6	Recepcionar, controlar y gestionar las documentaciones remitidas del interior del país para su facturación, conforme a los criterios comerciales establecidos por el Dpto. Ventas Corporativas.	**P**
7	Remitir a las áreas de competencia las solicitudes de servicios que sean recepcionadas directa o indirectamente en la División para la conexión o asignación de servicios agregados, conforme a los procedimientos vigentes.	**D**
9	Analizar, elaborar y actualizar la cartera de clientes corporativos del sector privado.	**P**
10	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	**D**
11	Tramitar las solicitudes de cancelación de los servicios corporativos privados.	**D**
12	Controlar la vigencia de la Licencia de los clientes Prestadores de Servicios Internet (ISP) del sector Corporativo, solicitar la ejecución de la Póliza o Seguro de Caución.	**P**
13	Gestionar las bonificaciones de Ancho de Banda de Clientes Corporativos Privados como medida de fidelización y/o mayor facturación.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

C.P. Agustín Larramendy
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CUENTAS DE NEGOCIOS DEL ESTADO
Pokatuenda Ñemureko Viruñongatupy Renda

Departamento Cuentas Corporativas

División Cuentas de Negocios del Estado

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CUENTAS CORPORATIVAS** **Viruñongatupy Atygua Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS
Canalizar y gestionar los requerimientos de las Instituciones del Estado que tengan servicios contratados con la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Brindar atención personalizada a la Instituciones del Estado, velar por la calidad y eficacia de los servicios contratados, conforme a los criterios establecidos por el Departamento Ventas Corporativas.	**D**
2	Analizar las solicitudes de los servicios presentados por las Instituciones del Estado, según su comportamiento de pago, certificado de disponibilidad presupuestaria, entre otros.	**D**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
GGER

3	Remitir a las áreas de competencia las solicitudes de servicios que sean recepcionados directa o indirectamente en la División para la conexión o asignación de servicios agregados, conforme a los procedimientos vigentes.	D
4	Coordinar y controlar con la División Licitaciones y Convenios los servicios que sean conectados mediante licitaciones, convenios y/o acuerdos comerciales para la facturación correspondiente y oportuna.	P
5	Notificar al cliente sobre vencimientos de plazos contractuales de los servicios contratados ya sea mediante convenios, licitaciones, acuerdos comerciales y/o facturación por periodos adelantados.	M
6	Elaborar y remitir a la jefatura informes sobre evolución de Clientes Corporativos del sector público y su facturación.	M
7	Recepcionar, controlar y gestionar las documentaciones remitidas del interior del país para su facturación.	P
8	Analizar, elaborar y actualizar la cartera de Instituciones del Estado que tengan contratado algún servicio de la Compañía.	P
9	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	D
10	Tramitar las solicitudes de cancelación de los servicios corporativos del Estado.	D
11	Realizar las conciliaciones con Hola Paraguay S.A, acerca de servicios proporcionados por Hola Paraguay S.A. a entidades del estado bajo Convenios firmados con COPACO S.A.	M
12	Gestionar las bonificaciones de Ancho de Banda de Clientes Corporativos del Estado como medida de fidelización y/o mayor facturación	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia v.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION GESTION ADMINIST. DE CLIENTES CORP.
Poruhára Atygua Rembiapokuatia Ñemboguata Renda

Departamento Cuentas Corporativas

División Gestión Administrativa de Clientes Corporat.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	DEPARTAMENTO CUENTAS CORPORATIVAS Viruñongatupy Atygua Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	Nivel División

OBJETIVOS

Coordinar y gestionar las acciones necesarias para el correcto registro de los Clientes Corporativos en el Sistema de Información y Facturación de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar indicadores de gestión, dar altas, bajas y modificaciones de registros de clientes en los Sistemas de Información y Facturación de la Compañía.	P
2	Registrar y controlar las documentaciones de servicios corporativos para su facturación.	D
3	Registrar de todas las solicitudes de Clientes Corporativos y documentaciones internas de la Compañía en la División para los trámites que correspondan.	D
4	Coordinar las acciones para la facturación de servicios corporativos con las áreas afectadas conforme a los procedimientos vigentes.	P

5	Elaborar en forma coordinada con la División Cuentas Corporativas Privadas y con la División Cuentas de Negocios del Estado los indicadores a tener en cuenta para la elaboración de informes requeridos.	**M**
6	Coordinar con la Gerencia de Tecnología de Información las acciones para la aplicación de la promociones, facturación y otros, sobre los servicios prestados a los Clientes Corporativos	**P**
7	Elaborar informes de facturación conforme a lo requerido por la superioridad.	**M**
8	Analizar, elaborar e informar a la División Cuenta Corporativa Privada y a la División Cuentas de Negocios del Estado la cartera de Clientes Corporativos	**P**
9	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	**D**
10	Custodiar los legajos de Clientes Corporativos	**D**
11	Realizar las gestiones correspondientes para la cancelación de los servicios corporativos por falta de pago.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. A[illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo
[illegible] GGER

COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: XP

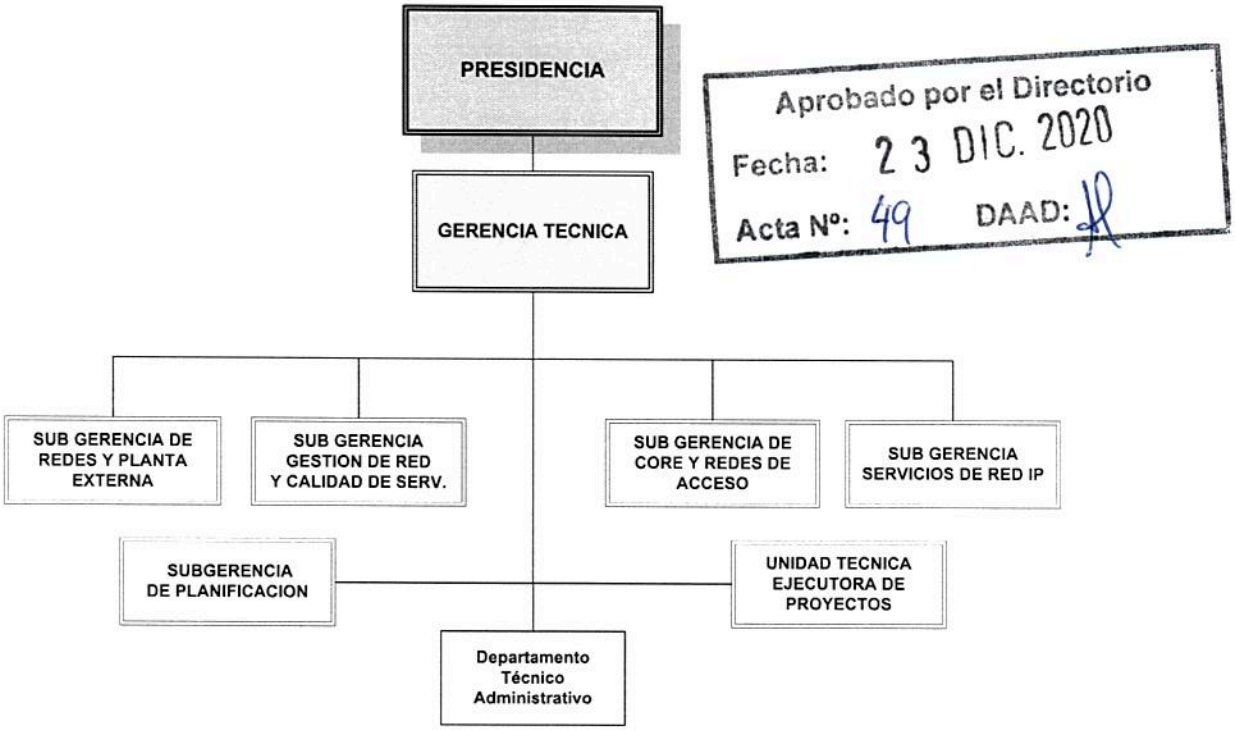
GERENCIA TECNICA
MBA'APOKUAAREGUA
MBOHAPEHA

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

GERENCIA DE TECNICA
MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la	Presidencia del Directorio. MBURUVICHARENDA
Gestionar la ejecución de las funciones de las Sub Gerencias y Departamentos para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias:	**Nivel Jerárquico: Gerencia** 1- Sub Gerencia de Redes y Planta Externa. 2- Sub Gerencia de Gestión de Red y Calidad de Servicios. 3- Sub Gerencia de Core y Redes de Acceso. 4- Sub Gerencia Servicios de Red IP 5- Sub Gerencia de Planificación. 6- Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos. 7- Departamento Técnico Administrativo.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

OBJETIVOS
Garantizar y mantener en condiciones óptimas la operatividad de las Redes de Telecomunicaciones de la Compañía, a través de las Sub Gerencias a su cargo y que estos respondan a los Indicadores de Desempeño, Internacionalmente aceptados.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar** Administrar las funciones de las unidades dependientes para lograr los objetivos establecidos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** Optimizar el Capital Humano, vehículos, equipamientos y materiales para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio de la Compañía, en coordinación con las demás dependencias.
3	**Responsabilidad y Autoridad** Cumplir y hacer cumplir las funciones asignadas y dispuestas por la Presidencia del Directorio, como también lo establecido en las Leyes Laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno. 1. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la Autoridad para el buen cumplimiento de las funciones.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Asignar y controlar las tareas desarrolladas por el personal a cargo de la Gerencia y medir sus resultados. 2. Solicitar capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas a cada área. 3. Supervisar la utilización racional del talento humano, equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia. 4. Evaluar el desempeño del personal en su puesto de trabajo.
5	**Calidad de Trabajo** Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para realizar una gestión eficiente con una adecuada administración de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información que posibiliten fluidez en la comunicación con todos los estamentos vertical y horizontal de la Compañía, respecto a temas de interés Institucional. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para planificar acciones conjuntas y buscar soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

7	**Relaciones Publicas** Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, para mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Orientar las directrices correspondientes para la elaboración del presupuesto de la Gerencia. 2. Implementar los controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia, y justificar adecuadamente los gastos realizados. 3. Asegurar el cumplimiento adecuado de los reglamentos para el manejo de fondos, autorizar la correcta utilización de los mismos, verificar los comprobantes de gastos realizados por el personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. 4. Solicitar la aplicación de sanciones correspondientes a faltas cometidas, considerar el Reglamento Interno Vigente.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.
10	**Sistema de Control Interno (S.C.I)** 1. Formar parte de la Comisión de Control Interno. 2. Definir políticas de implementación del SCI. 3. Dar directrices para el cumplimiento de las Políticas del SCI. 4. Evaluar los resultados del proceso de implementación del SCI.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Normar las actividades técnicas de los sectores operativos y de mantenimiento, dentro de lo establecido en el Plan anual de actividades en la búsqueda del cumplimiento de la misión y la visión de la Gerencia y como lógica consecuencia, la de la Compañía.	P
2.	Gerenciar la comprobación del estado de los servicios que brinda la Compañía, que permita en el menor tiempo posible, determinar la existencia real de un daño, la naturaleza del mismo y su enrutamiento al área respectiva, garantizando su registro, control y seguimiento hasta la solución definitiva.	P
3.	Disponer el establecimiento de los mecanismos necesarios y la utilización de herramientas adecuadas que permitan un control y evaluación continua sobre el grado de servicio y niveles de calidad alcanzados por los sistemas de telecomunicaciones, los que deberán cumplir con los índices establecidos en el Contrato de Gestión, normas internacionales y acuerdos de servicios que se convengan con los clientes.	E
4.	Encargar el cumplimiento de las normas establecidas por la Compañía, a través de la Administración y fiscalización de Contratos, de manera a lograr que todos ellos se cumplan en los plazos definidos y bajo las especificaciones técnicas contratadas.	E
5.	Coordinar la elaboración de los planes de mantenimiento y mejoramiento de los Sistemas de Telecomunicaciones, los cuales deberán estar definidos y valorizados al final del tercer trimestre de cada año, de forma a que sean incluidos en el presupuesto del año siguiente.	E
6.	Disponer que los informes técnicos, en los que se fundamentan los procesos de adquisición y/o proyectos de mejoramiento, identifiquen con claridad los justificativos para la generación de estos procesos.	E
7.	Exhortar al plano Sub Gerencial la racionalización de los costos operativos y de mantenimiento de la Red.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO
Mba'apokuaa ha Tembiapokuatia Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la:	**GERENCIA TECNICA MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a las Sub Gerencias y Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.	**Nivel Jerárquico: Departamento**

OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) – "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" MECIP 2015. Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Caramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes de la Gerencia. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.	P
3.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
5.	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.	P
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.	P
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.	P
8.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.	E
9.	Coordinar con las Sub Gerencias y Departamentos del área las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	P
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	P
12.	Estudiar y sugerir a la Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o proced. en uso.	E

C.P. Agustín Carramenda V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

13.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
14.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
15.	Coordinar las actividades; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y el seguimiento y control de la gestión de los Contratos administrados por la Gerencia.	**P**
16.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**

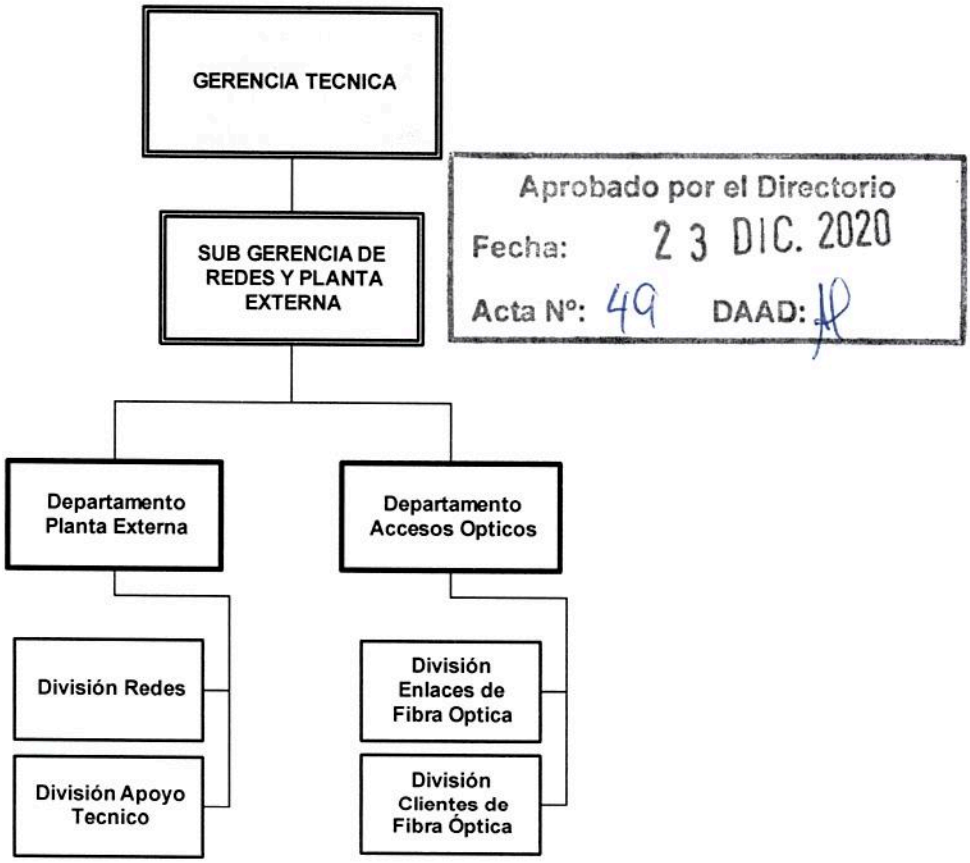
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUB GERENCIA DE REDES Y PLANTA EXTERNA
Okaregua Tembiporu'aty Mbojoajupy Mbohapeha Riregua



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la	**GERENCIA TECNICA MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Gestiona la ejecución de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1- Departamento Planta Externa. 2- Departamento Accesos Ópticos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Desarrollar las políticas, proyectos y metas de la empresa, a fin de planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades en los sectores operativos y de mantenimiento de la Compañía. Coordinar, ejecutar y supervisar el Plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las obras civiles de los edificios propios y/o alquilados sean estas en forma directa o tercerizada a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes y administrativas establecidas para la habilitación de locales.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

	Organización y Coordinación 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la 1. Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Implementar las directivas impartidas por la Gerencia Técnica, dirigiendo y coordinando, a fin de su estricto cumplimiento.	P
2	Formular políticas y procedimientos tendientes al mejor desempeño de las tareas de operación y mantenimiento de los diversos Sistemas de Telecomunicaciones.	P
3	Determinar Políticas a las actividades de mantenimiento correctivo y/o preventivo que serán encarados por las Dependencias de acuerdo a previsiones para cada ejercicio.	E
4	Coordinar que las actividades relacionadas a las Obras de Infraestructura contratadas o realizadas por la Institución, cumplan con los plazos establecidos, así como la calidad y efectividad de los mismos.	E
5	Analizar y procesar los documentos y comprobantes con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el tratamiento de los mismos.	P
6	Formular y controlar el cumplimiento de tareas, implementar normas y procedimientos relacionados al cumplimiento de los mismos.	M
7	Participar en reuniones, impartir instrucciones a los Departamentos dependientes sobre los trabajos que son responsabilidad de cada área.	D
8	Gestionar y definir ante la superioridad las medidas a ser tomadas para corregir los eventuales desvíos que puedan presentarse en la ejecución de los	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	desarrollo de los trabajos.	
9	Realizar el seguimiento de la administración de los diferentes contratos que afectan a sus dependencias.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

DEPARTAMENTO PLANTA EXTERNA
Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Dependiente	**SUB GERENCIA DE REDES Y PLANTA EXTERNA** **Okaregua Tembiporu'aty Mbojoajupy Mbohapeha Riregua**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Redes. 2. División Apoyo Técnico.

OBJETIVOS
Brindar la asistencia permanente a las Divisiones para el logro de las funciones de cada una de ellas y conseguir mantener la red de acceso, vía cobre, fibra óptica en perfectas condiciones.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar los trabajos de Mantenimiento preventivo y correctivo de cables urbanos (Cables primarios, Cables secundarios, Cable troncal de cobre, enlaces ínter centrales).	E
2	Gerenciar las tareas de Montaje y ampliación de redes de telecomunicaciones nacionales ya sean de cobre y/o fibra óptica, conforme al protocolo de proyecto aprobados.	P
3	Mantener una oficina de operación y gestión de instalación y reclamos de abonados, a través del sistema BOSS, registrando y evaluando los datos estadísticos e índice de averías reclamadas y canalizar los informes de fallas a los sectores interdependientes para solucionar las averías en el sistema.	P
4	Mantener unidades técnicas bien adiestradas para realizar pronto socorro a las averías reclamadas por los usuarios y a la vez encargadas de realizar las instalaciones y conexiones de nuevos abonados.	E
5	Mantener unidades de Depósitos y Suministros que atiendan las necesidades de materiales y repuestos para mantenimientos, montaje e instalaciones de Planta Externa.	P
6	Instruir a que sean realizadas todas las pruebas técnicas de la red en todo su recorrido desde cables troncales, secundarios y líneas de servicios hasta las estaciones de abonados.	E
7	Controlar y fiscalizar el cumplimiento de todos los protocolos de normas técnicas de mantenimiento, montajes, mediciones, pruebas, instalaciones de abonados, sistemas de depósitos y suministros aprobados por la compañía..	P
8	Preparar y/o sugerir a la superioridad sobre cualquier factor que tienda al mejor prestigio del servicio.	E
9	Elevar periódicamente todos los datos de trabajos realizados conforme a formularios.	M
10	Controlar y fiscalizar los destinos de los materiales utilizados y asegurar su registro contable	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION REDES
Mbojoapy Renda



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA** **Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Montaje y mantenimiento de redes de planta externa en capital e interior, conforme requerimientos

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1	Organizar y ejecutar la instalación y el mantenimiento de las redes de planta externa.	**P**
2	Establecer un sistema de seguimiento y control de las actividades realizadas en su área de influencia.	**D**
3	Gestionar y administrar los materiales necesarios para la instalación y el mantenimiento de las redes de planta externa	**E**
4	Unidad Técnica específicamente de mediciones, recepciones de la red de telecomunicaciones en el rubro de cables urbanos, interurbanos y troncales.	**E**
5	Mantener un plantel de personal para reparaciones, mediciones, de líneas punto a punto, para enlaces de transmisión de datos, que puedan ser urbanos, interurbanos o internacionales de 2 o 4 hilos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 Resolución por: DAAD:
Fecha: Noviembre 2020

DIVISION APOYO TECNICO
Mba'apokuaa Jeykeko Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División** 1. Área Instalaciones Especiales. 2. Área Teléfonos Públicos. 3. Área Equipos Multicanales. 4. Área Laboratorio. 5. Área Electromecánica. 6. Area Cabinas Telefonicas

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Supervisar y controlar a las áreas, en el cumplimiento de las tareas de provisión y mantenimiento del servicio telefónico público y del sistema de comunicación interna de la Compañía. Garantizar la provisión y el mantenimiento del servicio de la telefonía básica con equipos multicanales y el mantenimiento de equipos telegráficos, apoyar a otras dependencias de la Compañía con el servicio de reparación de equipos electrónicos y de comunicación en laboratorio y en la fabricación y provisión de herrajes en el taller electromecánico.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	Frecuencia
1.	Supervisar la instalación, reparación, mantenimiento y recuperación de los Teléfonos Públicos en todo el País.	P
2.	Supervisar la instalación y mantenimiento de las centrales de baja capacidad, propiedad de COPACO, así como brindar asistencia y asesoramiento técnico a entes oficiales para la planificación e instalación de este tipo de centrales.	E
3.	Supervisar instalaciones, reparación, mantenimiento y recuperación de los equipos Multicanales en todo el País.	p
4.	Supervisar los trabajos de fabricación y reparación de herrajes requeridos para instalación y mantenimiento de redes.	E
5.	Coordinar y supervisar los trabajos de instalación de servicios en eventos especiales, como ser Exposiciones a nivel Nacional o Internacional, Convenciones, Visitas Oficiales, Eventos Oficiales. Eventos Deportivos.	E
6.	Supervisar la reparación y mantenimiento de aparatos telefónicos, equipos mono y multicanales, equipos de medición y transmisión, etc.	E
7.	Planificar en mantenimiento preventivo de los equipos y/o servicios	P
8.	Gestionar los pagos compensatorios de trabajos realizados por personales dependientes de carácter extraordinario.	E
9.	Supervisar la ejecución de trabajos programados según cronograma de mantenimiento preventivo.	P
10.	Gestionar la ejecución de trabajos solicitadas a la División.	E
11.	Supervisar el uso de las unidades móviles asignadas a la División.	P
12.	Seguimientos de contratos referentes a equipos o materiales asignados a su	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Talamendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	ámbito de competencia.	
13.	Gestionar la asignación presupuestaria para la adquisición de materiales e insumos requeridos para la operación y el mantenimiento de los equipos sujetos a su responsabilidad.	A
14.	Elaborar informes técnicos periódicos sobre el mantenimiento y la operación de los equipos asignados a esta división.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

AREA INSTALACIONES ESPECIALES



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DIVISION APOYO TECNICO Nivel Area

OBJETIVOS
Servir de soporte a la Compañía para tareas específicas de mantenimiento de las redes telefónicas internas, reparación de aparatos telefónicos y de Fax. Medición de líneas de abonados de la Compañía, Apoyo Técnico a Instituciones del estado, instalación de líneas temporales y líneas RDSI en los Eventos Oficiales y Deportivos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar e informar de las tareas de soporte técnico para la instalación, programación y mantenimiento de centrales de baja capacidad propiedad de COPACO S.A.	D
2	Realizar la instalación y mantenimiento de redes internas de COPACO S.A.	D
3	Realizar, e informar sobre las tareas de Apoyo técnico en Entes del Estado tales como el Palacio de Gobierno, Vice Presidencia de la República, Residencia Presidencial (Mburubicha Roga), Procuraduría Gral. de la Republica y otros.	P
4	Realizar la instalación y mantenimiento de servicios telefónicos RDSI y telefax en dependencias de COPACO S.A.	P

C.P. Agustín Carramenchia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

5	Gestionar y administrar los recursos operativos para la ejecución de las tareas encomendada al área.	D
6	Realizar e informar sobre trabajos de instalación y mantenimiento de líneas temporales y RDSI en las coberturas de los Eventos Oficiales y Deportivos.	E
7	Coordinar con otras dependencias la realización de tareas técnicas que competa al área.	E
8	Supervisar las tareas desarrolladas por el personal técnico a su cargo.	D
9	Gestionar con las dependencias competentes, temas que afectan a los RRHH a los personales del área.	E
10	Elaborar y remitir informes periódicos de las tareas de montaje y mantenimiento de líneas telefónicas de uso corporativo, estado de los vehículos, herramientas a cargo del área y de materiales utilizados.	P
11	Disponer y reportar datos estadísticas resultantes de las tareas de montaje y mantenimiento de líneas telefónicas de uso corporativo.	P
12	Realizar las tareas de mantenimiento preventivo asignadas según cronograma.	P
13	Velar por la buena utilización de las herramientas y unidades móviles asignadas a su responsabilidad.	D
14	Observar el uso apropiado de los materiales, insumos y repuestos empleados en el mantenimiento y montaje de la línea telefónico de números de uso corporativo de la Compañía.	D
15	Observar el cumplimiento de Normas y procedimientos de Montaje, Mantenimiento y de las disposiciones de diversas índoles dispuestas por las autoridades competentes de la Compañía.	D
16	Realizar en forma periódica inventarios de los equipos de fax y aparatos telefónicos de uso interno corporativo.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 41

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA TELEFONOS PUBLICOS

División Apoyo Técnico

Area Teléfonos Públicos

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION APOYO TECNICO** **Mba'apokuaa Jeykeko Renda** **Nivel Area**

OBJETIVOS

Supervisar la aplicación de los procedimientos operativos, técnicos y administrativos de la red de teléfonos públicos, reportar datos de producción y disponibilidad del servicio, coordinar con las áreas técnicas el mantenimiento preventivo y correctivo de los teléfonos públicos, coordinar con las áreas administrativas y comerciales, para realizar instalación y retiro correspondiente.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar y coordinar las tareas realizadas en las áreas de la División, tales como: operación, montaje, mantenimiento, recolección de datos estadísticos y de producción de tráfico de teléfonos públicos.	D
2	Evaluar el resultado de las tareas asignadas en función a los requerimientos del servicio.	D
3	Realizar evaluaciones de los datos estadísticos del Centro de Gestión y del tiempo de reparación de los teléfonos públicos del sistema BOSS para determinar el desempeño del área.	P
4	Controlar y Supervisar las tareas de detección y funcionamiento de los sistemas anti fraude sobre líneas de teléfono públicos.	D

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

5	Participar activamente para la toma de decisiones que concierne al servicio teléfono público en todos sus aspectos.	P
6	Coordinar con el Departamento Técnico Interior y Distritos, la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de lo TP.	E
7	Reportar a las dependencias administrativa y comercial, datos referentes a producción de tráfico de los TP y reclamos referente a la comercialización de tarjetas.	P
8	Coordinar con las áreas administrativa, comercial y técnica, las tareas concernientes a eventos que afecten corporativamente a la compañía.	E
9	Coordinar con el Departamento Conmutación para el condicionamiento y programaciones de los números correspondientes a los teléfonos públicos, en los casos de habilitaciones, retiros y bloqueos temporales por razones técnicas o administrativas.	P
10	Gestionar y coordinar acciones tendientes a la reposición del servicio de TP, con otras dependencias co-responsables de la provisión y mantenimiento del servicio telefónico.	D
11	Elaborar lista de materiales, herramientas, accesorios e insumos y gestionar la provisión de los mismos para el mantenimiento de los dispositivos informáticos componentes de la red de Gestión del Centro de Operación, y de los aparatos de teléfonos públicos.	D
12	Velar por el cumplimiento de las reglamentaciones y disposiciones establecidas por las autoridades competentes de la Compañía que afecte al uso de vehículos y a los RRHH.	P
13	Controlar y supervisar los datos de usuario de los números correspondiente a los teléfonos públicos en el Sistema BOSS.	P
14	Controlar los reclamos reportados y las liquidaciones de las faltas tratadas en el Sistemas BOSS. de los números correspondientes a los Teléfonos Públicos.	D
15	Elaborar y reportar informe de índices de calidad del Servicios TP para el Ente Regulador CONATEL.	D
16	Solicitar los pagos compensatorios de trabajos realizados por personales dependiente fuera de la base de operaciones o fuera del horario de trabajo normal asignada de acuerdo a las necesidades del servicio.	E
17	Control, seguimiento o fiscalización de contratos referentes a equipos asignados a su ámbito de competencia.	P
18	Elaborar informes técnicos periódicos sobre el mantenimiento y la operación de los equipos asignados a esta División y de disponer de estadísticas de	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

	producción de la Áreas subalternas y del uso de materiales.	
19	Velar por el cumplimiento de las normas y procedimiento establecidos para el mantenimiento y montajes de los aparatos de teléfonos públicos.	**P**
20	Supervisar la actualización permanente de los datos de teléf. públicos en Servicios.	**P**
21	Mantener bajo inventario todos los equipos que cuenta la División, tanto lo que se encuentran en servicio, como aquellas que están fuera de operación.	**P**
22	Administrar la tendencia de las llaves y contraseña de los teléfonos públicos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

AREA EQUIPOS MULTICANALES



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DIVISION APOYO TECNICO **Mba'apokuaa Jeykeko Renda** **Nivel Area**

OBJETIVOS

Servir de soporte a la Compañía para tareas específicas de provisión del servicio telefónico donde la Planta Externa está saturada. Realizar tareas concernientes a montajes y mantenimiento de los equipos multicanales de la compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar instalaciones, reparación, mantenimiento y recuperación de los equipos Multicanales en todo el País.	D
2	Coordinar y supervisar los trabajos de instalación de equipos Multicanales en eventos especiales, como ser exposiciones a nivel nacional o internacional, convenciones, visitas oficiales, eventos oficiales.	D
3	Supervisar la reparación y mantenimiento de equipos electrónicos, aparatos telefónicos, equipos mono y multicanales, equipos de medición y transmisión.	D
4	Mantener estadísticas de producción de las áreas subalternas y de uso de materiales.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

5	Solicitar los pagos compensatorios de trabajos realizados por personales dependiente fuera de la base de operaciones o fuera del horario de trabajo normal asignada de acuerdo a las necesidades del servicio.	E
6	Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos asignada a su responsabilidad y velar por su cumplimiento.	A
7	Distribuir las tareas asignadas por la División a las áreas sujetas a su supervisión y control, en función a los requerimientos del servicio, realizando las gestiones pertinentes para su ejecución.	E
8	Supervisar la utilización de herramientas y vehículos asignada al área.	E
9	Gestionar el mantenimiento y reparación de unidades móviles asignada al área.	E
10	Controlar y fiscalizar los contratos referentes a equipos asignados a su ámbito de competencia.	E
11	Elaborar lista de materiales e insumos requeridos para la operación y el mantenimiento de los equipos sujetos a su responsabilidad previendo el presupuesto para su adquisición.	A
12	Elaborar informes técnicos periódicos sobre el mantenimiento y la operación de los equipos asignada a esta Área y disponer de estadísticas de producción y del uso de materiales.	P
13	Controlar los reclamos realizados y la liquidación de las faltas gestionadas por el servicio de reclamo "118" por medio del sistema BOSS. referente a los equipos multicanales.	D
14	Realizar evaluaciones de los datos estadísticos del tiempo de reparación de los equipos multicanales reportado en el sistema BOSS para determinar el desempeño de las áreas a su cargo	P
15	Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas por las autoridades competentes que afecte a uso de vehículos de la Compañía y a los RRHH.	D
16	Velar por el cumplimiento de las normas y procedimiento establecidos para el mantenimiento y montajes de los aparatos de equipos multicanales.	D
17	Supervisar la actualización permanente de los datos de los equipos multicanales.	M
18	Mantener bajo inventario todos los equipos que cuenta el Área, tanto lo que se encuentran en servicio, como aquella que están fuera de operación.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA LABORATORIO

División Apoyo Técnico

Área Laboratorio

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION APOYO TECNICO** **Mba'apokuaa Jeykeko Renda** **Nivel Area**

OBJETIVOS

Realizar tareas de confección, reparación, mantenimiento de equipos, herramientas e instrumentos electrónicos y además administrar el movimiento de los repuestos, partes y equipos de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar el ensamble de accesorios, equipos y herramientas electrónicas para uso de la División Apoyo Técnico	D
2	Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos de oficinas de la Compañía.	D
3	Realizar la reparación de placas, fuentes de alimentación de centrales telefónicas, tarjetas o partes de teléfonos públicos, equipos multicanales, aparatos telefónicos, aparatos de fax y otros equipos de la compañía.	D
4	Administrar los repuestos y materiales a su disposición para realizar el	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

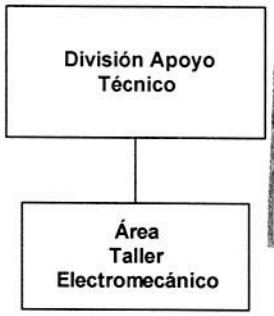
	mantenimiento correctivo de los equipos sujetos a reparación.	
5	Velar por el uso apropiado de las herramientas, instrumentos, materiales, insumos y repuestos empleados en la reparación de los equipos averiados.	D
6	Elaborar informes periódicos sobre tareas realizada a los equipos encomendados para su reparación.	P
7	Realizar estadísticas de los trabajos de reparación de los equipos con el objeto de disponer informaciones de orden técnicos y a fin de orientar las medidas pertinentes para su tratamiento.	P
8	Gestionar la provisión de componentes y repuestos e insumos para las tareas de reparación de equipos averiados.	P
9	Gestionar todo asunto relacionado con los RRHH a los personales del área.	E
10	Observar el cumplimento de las disposiciones de diversas índoles dispuesta por las autoridades competentes de la Compañía.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

AREA TALLER ELECTROMECANICO



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DIVISION APOYO TECNICO** **Mba'apokuaa Jeykeko Renda** **Nivel Area**

OBJETIVOS
Realizar tareas de confección, reparación y mantenimiento de obras de herrería de la compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar la confección y mantenimiento de obras de herrería para la Compañía, así como de accesorios y herrajes para uso de Redes de Planta Externa.	D
2	Realiza reparación de partes y accesorios metálicos de vehículos, muebles y herramientas de la compañía.	P
3	Mantener estadísticas de las tareas realizadas y materiales utilizados.	P
4	Gestionar y administrar los materiales requeridos para le ejecución de las tareas encomendadas al área.	D
5	Coordinar con la dependencia de la Compañía que requiere del concurso del área para la realización del trabajo demandado.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

6	Supervisar las tareas desarrolladas por el personal a su cargo.	**D**
7	Gestionar con las dependencias competentes, temas que afectan a los RRHH a los personales del área.	**E**
8	Elaborar informes periódicos de las tareas realizadas.	**P**
9	Velar por la buena utilización de las herramientas asignadas a su responsabilidad.	**D**
10	Observar el uso apropiado de los materiales e insumos requeridos para realizar los trabajos solicitados.	**D**
11	Observar el cumplimiento de las disposiciones de diversas índoles dispuestas por las autoridades competentes de la Compañía.	**D**
12	Realizar en forma periódica inventario de las herramientas y materiales disponibles en el taller.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ÁREA CABINAS PÚBLICAS



Depende directamente de	**DIVISION APOYO TECNICO** **Mba'apokuaa Jeykeko Renda** **Nivel Area**

OBJETIVOS
Realizar tareas de habilitación, mantenimiento y desmonte de Equipos Tarifadores, Aparatos Telefónicos y Locutorios de Cabinas Públicas de COPACO S. A.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar la habilitación, mantenimiento y montaje de Equipos Tarifadores, Aparatos Telefónicos y Locutorios, según requerimientos de la compañía.	D
2	Realiza reparación de partes y accesorios componentes de Equipos Tarifadores, Aparatos Telefónicos y Locutorios de la compañía.	P
3	Mantener estadísticas de las tareas realizadas y materiales utilizados.	P
4	Gestionar y administrar los materiales requeridos para le ejecución de las tareas encomendadas al área.	D
5	Coordinar con la dependencia de la Compañía que requiere del concurso del área para la realización del trabajo demandado.	D
6	Supervisar las tareas desarrolladas por el personal a su cargo.	D
7	Gestionar con las dependencias competentes, temas que afectan a los RRHH a	E

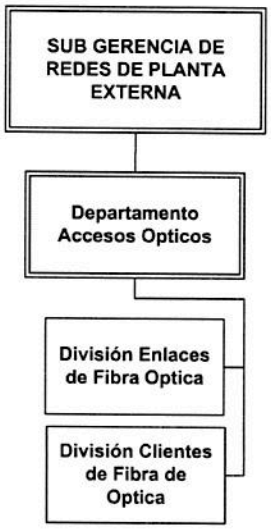
	los personales del área.	
8	Elaborar informes periódicos de las tareas realizadas.	**P**
9	Velar por la buena utilización de las herramientas asignadas a su responsabilidad.	**D**
10	Observar el uso apropiado de los materiales e insumos requeridos para realizar los trabajos solicitados.	**D**
11	Observar el cumplimiento de las disposiciones de diversas índoles dispuestas por las autoridades competentes de la Compañía.	**D**
12	Realizar en forma periódica inventario de las herramientas y materiales disponibles en el Àrea.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO ACCESOS OPTICOS
Ñanduti Rape Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA DE REDES Y PLANTA EXTERNA** **Okaregua Tembiporu'aty Mbojoajupy Mbohapeha Riregua**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Enlaces Clientes de Fibra Óptica. 2. División Clientes de Fibra Óptica.

OBJETIVOS
Montaje y mantenimiento de redes de fibra óptica, a fin de garantizar la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos por la Compañía.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Opto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Montaje de redes de Fibra Óptica, para Servicios de Internet, VPN, CLICK, FO, E1, IP, Radio Bases, DSLAN Remotos y GPON.	D
2.	Mantenimiento y reparación de averías en los tendidos de Red de Fibra Óptica.	D
3.	Relevamiento de toda la Red de Fibra Óptica, a nivel de clientes y enlaces ópticos de los troncales y accesos a las RBS, DSLAN Remotos y GPON.	E
4.	Dirigir y ejecutar ordenes de servicios para instalación de nuevos clientes.	P
5.	Crear y mantener al día toda la base de Datos de cables de Fibra Óptica de las Centrales de Capital y Gran Asunción.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION ENLACES DE FIBRA OPTICA
Ñanduti Rape Mbojokupyty Renda

Departamento Accesos Opticos

División Enlaces de Fibra Optica

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ACCESOS OPTICOS** *Ñanduti Rape Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar a la empresa un transporte seguro, confiable, con calidad y disponibilidad constante de todas las comunicaciones ya sean telefónicas, datos y televisión a través de los sistemas de transmisión por medio de la instalación y mantenimiento de los enlaces de fibra óptica.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Coordinar y ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo de los equipos terminales ópticos instalados en todo el territorio nacional.	**D**
2.	Ejecutar los trabajos de reparación de cortes de cables ópticos.	**E**
3.	Montaje y habilitación de equipos terminales y módems ópticos.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4.	Montajes y tendido de cables ópticos.	**E**
5.	Montaje, fusión y activación de clientes institucionales del Estado, corporativos y particulares de servicios de datos sobre fibra óptica.	**E**
6.	Implementar de Switches de accesos y distrib. ópticos en Centrales de todo el País.	**E**
7.	Controlar la calidad y disponibilidad de los enlaces ópticos en toda su extensión.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION CLIENTES DE FIBRA OPTICA
Ñanduti Rape Poruhára Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ACCESOS OPTICOS** ***Ñanduti Rape Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Gestionar proactivamente la conexión de los Servicios de los Clientes de Fibra Óptica, partiendo del montaje, la terminación de la fibra óptica hasta la provisión efectiva del servicio y responder eficientemente a las necesidades y expectativas del Cliente. Diseñar, asesorar e implementar soluciones para redes corporativas y eventos especiales, proporcionar asistencia técnica a clientes en la prestación de servicios agregados de internet, asegurar la operación de los recursos informáticos del Departamento.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Coordinar con los Departamentos afectados las solicitudes de los clientes.	**P**
2.	Realizar un seguimiento de las solicitudes de montaje, terminación y provisión del servicio.	**D**
3.	Montaje de cables aéreos y/o subterráneos desde la reserva con manga, hasta el punto solicitado por el cliente.	**D**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4.	Asignar los pelos del cable de fibra óptica para la interconexión entre la Central de Copaco S.A y el Cliente.	**D**
5.	Realizar las fusiones necesarias y la instalación de transceiver.	**D**
6.	Realizar empalme de fibra óptica proveniente del Cliente con la Central.	**D**
7.	Realizar seguimientos de los reclamos de los clientes que cuentan con servicios dedicado, VPN, transito e internet E1 conmutado.	**D**
8.	Verificar el estado de las diferentes conexiones de los servicios basados en políticas de control de calidad.	**D**
9.	Fiscalizar la calidad de las conexiones y reclamos realizados por los grupos de la empresa y/o por terceros.	**D**
10.	Elaborar informes de trabajos realizados y/o estado de los mismos.	**D**
11.	Realizar capacitaciones a las diferentes cuadrillas de la capital e interior a modo de retroalimentación a fin de mejorar la calidad de las instalaciones	**E**
12.	Elaborar informes general de conexiones y reclamos	**M, A**
13.	Realizar conexiones y atención de reclamos de servicios IP sobre ADSL en oficinas de Copaco S.A y Entes del Estado.	**E**
14.	Realizar conexión, instalación, configuración de equipos y soporte técnico de Servicios IP en eventos donde Copaco S.A participa.	**E**
15.	Realizar conexiones temporales de servicios IP sobre ADSL y fibra Optica	**E**
16.	Realizar desconexiones de servicios IP sobre Fibra Óptica por OST.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

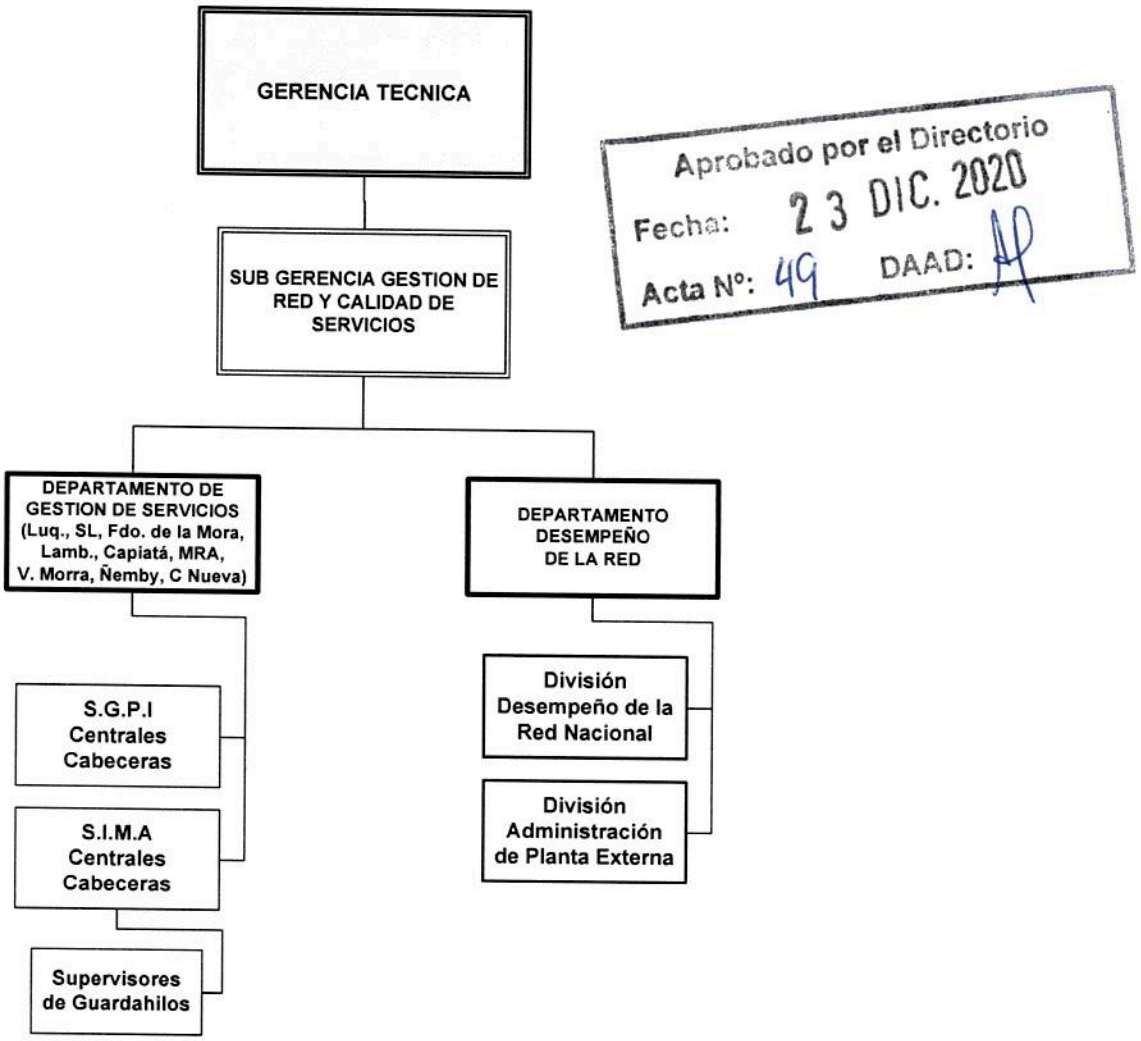
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISION Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y proactivas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUB GERENCIA GESTION DE RED Y CALIDAD DE SERVICIO
Mbojoajupy ha Kuave'ẽmby Mbohasaporãverã Mbohapeha Riregua



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de	**GERENCIA TECNICA** **MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Coordina y Gestiona la aplicación de de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1. Departamento Gestión de Servicios (Luque, SL, Fdo. De la Mora, Lambaré, Capiatá, Mariano Roque Alonso, Villa Morra, Ñemby, Ciudad Nueva. 2. Departamento Desempeño de la Red.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

OBJETIVOS
Gestionar y coordinar acciones que garanticen el cumplimiento de las metas programadas en el plano técnico, administrativo, de manera a ofrecer servicios de calidad y eficacia en toda la gama de productos proveídos por la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
	Organización y Coordinación 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Coordinar las tareas técnicas, administrativas y comerciales de las dependencias involucradas a fin de ofrecer Servicios de Calidad y lograr la satisfacción del cliente	P
2	Identificar y evaluar las necesidades inmediatas de cada dependencia a su cargo y gestionar la provisión de las mismas, a fin de promover los servicios ofrecidos por la Compañía.	P
3	Coordinar, organizar y dirigir las acciones de las dependencias a su cargo, de manera a garantizar el cumplimiento de las Metas de Gestión y Calidad de Servicio establecidas por el Directorio de la Compañía.	P
4	Elaborar y aplicar procedimientos de supervisión, control y evaluación sobre los trabajos del Área Técnico, y Administrativo en directa relación al cumplimiento de lo que establece los Indicadores de Desempeño, regidos por Contrato de Gestión.	E
5	Analizar los resultados de las evaluaciones periódicas de desempeño sobre los servicios comercializados (telefonía básica y servicios IP) mediante diversos procedimientos de verificación, y aplicar medidas correctivas a fin de lograr las metas establecidas.	P
6	Planificar, coordinar y supervisar con las Áreas Técnicas involucradas los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de la Red Telefónica, como así también los Proyectos de Ampliación de la misma, donde la demanda así lo requiera.	P
7	Coordinar con las áreas encargadas de la seguridad y mantenimiento de las Central cabecera y oficinas dependientes, relacionado a: vigilancia, limpieza, y estructura edilicia.	P
8	Coordinar con el Departamento Administración del Talento Humano, la administración de los recursos humanos. (Control de asistencia, movimiento del Personal, racionalización de recursos humanos de acuerdo a las necesidades y al perfil solicitado).	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO DE GESTION DE SERVICIOS G 9
Kuave'ẽmby Ñemboguata Mbohapeha G 9

Luque, San Lorenzo, Fdo. de la Mora, Lambaré, Capiatá, Mariano Roque Alonso, Villa Morra, Ñemby, C. Nueva.



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA GESTION DE RED Y CALIDAD DE SERVICIO** ***Mbojoajupy ha Kuave'ẽmby Mbohasaporãverã Mbohapeha Riregua***
Gestiona la ejecución de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. Sección Gestión Planta Interna. (SGPI). 2. Sección Instalación y Mantenimiento de Abonados (SIMA). • Supervisores de Guarda hilos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

OBJETIVOS

Responder a la demanda del mercado en la Central cabecera y dependientes, promover las ventas de los servicios ofrecidos por la Compañía, implementar acciones definidas para la captación de nuevos usuarios y agilizar los reclamos solicitados, ofrecer un servicio de calidad y lograr la satisfacción del cliente.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.

C.P. Agustín Zarratea
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos. 2. Cumplir y hacer cumplir los requisitos de calidad en los trabajos establecidos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Desarrollar las acciones de Coordinación Técnica y Administrativa, para garantizar a los clientes una adecuada prestación de los servicios que ofrece la Compañía.	P
2	Promover los servicios ofrecidos en todas las modalidades y coordinar la provisión de recursos: materiales, económicos y humanos, para lograr la satisfacción del cliente.	P
3	Organizar, dirigir, supervisar y hacer cumplir las Metas de Gestión y Calidad de Servicios establecidos por el Directorio de la Compañía.	M
4	Aplicar procedimientos de supervisión, control y evaluación sobre los trabajos del Área Comercial y Administrativo, para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.	M
5	Establecer mecanismos de supervisión, control y evaluación sobre los trabajos del Área Técnica (Conexiones de líneas, levantamiento de reclamos	M

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	telefónicos, conexiones reclamos ADSL, etc.) por medio de informes diarios, y procedimientos de verificación, para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.	
6	Gestionar la comercialización de los servicios que ofrece la Compañía, organizar y coordinar con las unidades involucradas, la atención y respuesta inmediata a las solicitudes y reclamos de los clientes.	**D**
7	Prestar atención preferencial al cliente, velar por la calidad y eficacia de los servicios prestados.	**D**
8	Planificar, coordinar y supervisar con los Jefes de Zonas, los trabajos de instalación y mantenimiento (preventivo y correctivo) de líneas de abonados.	**E**
9	Coordinar con las áreas encargadas de la seguridad y mantenimiento de las Central cabecera y oficinas dependientes, relacionado a: vigilancia, limpieza, y estructura edilicia.	**P**
10	Coordinar con el Departamento Administración del Talento Humano, la administración de los recursos humanos. (Control de asistencia, movimiento del Personal, racionalización de recursos humanos de acuerdo a las necesidades y al perfil solicitado).	**E**
11	Elaborar planes sobre previsión de servicios para responder a las necesidades de los Clientes, garantizar los procesos de comercialización.	**E**
12	Implementar acciones preventivas y/o correctivas sustentadas en informaciones estadísticas, para mejorar el desempeño de las áreas conforme las reglamentaciones vigentes.	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION GESTION PLANTA INTERNA (S.G.P.I)
PLANTA INTERNA CENTRALES CABECERAS ÑEMONGU'EHARENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO GESTION DE SERVICIOS G 9** ***Kuave'ẽmby Ñemboguata Mbohapeha G 9***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: Sección**

OBJETIVOS
Administrar y supervisar las actividades realizadas por el personal a su cargo.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	Frecuencia
1	Ejecutar las actividades técnicas referentes a la interconexión entre las Centrales Telefónicas y otros servicios a la Red Externa.	P
2	Realizar las tareas de pruebas para identificar el estado de las líneas telefónicas y cooperar con los técnicos de Zona para la reparación de las mismas.	D
3	Realizar las pruebas y medición de las líneas para conexión de INTERNET.	D
4	Realizar la colocación y conexión de cables de cruzadas para nuevas conexiones de abonados.	P
5	Realizar la desconexión y retiro del cable de cruzada en caso de retiro de abonados.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. – G.G.E.R.

6	Realizar los trabajos de desconexión y nueva conexión en caso de cambio de domicilio o cambio de número.	**E**
7	Realizar los trabajos de conexiones y desconexiones para transmisión por troncal.	**E**
8	Realizar la atención de reclamos de abonados que llaman o llegan hasta la Central.	**D**
9	Realizar la atención de llamadas por radio de técnicos de zona y cablistas.	**D**
10	Verificar frecuentemente la existencia de descargadores de líneas, informando inmediatamente si faltan o fallan.	**P**
11	Gestionar la solución de los problemas detectados mediante pruebas, reclamos de abonados o de alarmas del equipo.	**P**
12	Cooperar para la ejecución de instrucciones recibidas de las divisiones encargadas de la seguridad y control de calidad de gestión relacionadas a sus tareas específicas.	**P**
13	Realizar el asentamiento de los registros en el Sistema **BOSS** de las nuevas conexiones o modificaciones realizadas a clientes.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SECCION INST. Y MANT. DE ABONADOS (S.I.M.A.)
ABONADOS CENTRALES CABECERA ÑEMOHENDA HA ÑEMYATYRÕ RENDA

Aprobado por el Directorio
Fecha:
Acta Nº: 43 DIC. 2020 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO GESTION DE SERVICIOS** ***Kuave'ëmby Ñemboguata Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: Sección**

OBJETIVOS

Ejecutar las tareas de instalación y mantenimiento de líneas telefónicas, así como el control de la operación adecuada de los sistemas afectados a su área.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Coordinar con las Secciones las tareas específicas en las mesas de pruebas de las centrales.	D
2	Coordinar con las Secciones la instalación y el mantenimiento de las líneas telefónicas en general.	D
3	Establecer un sistema de seguimiento y control de las actividades realizadas en las Secciones Zonas.	M
4	Recepcionar los reclamos de los abonados a través del sistema **BOSS**.	D

C.P. Agustín Zarramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

5	Gestionar y administrar los materiales necesarios para la instalación y el mantenimiento de las instalaciones de abonados.	**D**
6	Recepcionar las órdenes de servicio para altas, bajas y modificaciones de las instalaciones de abonados.	**D**
7	Distribuir las órdenes de servicio a las distintas Zonas para su ejecución.	**D**
8	Cargar en el sistema **BOSS** de las órdenes de servicio ejecutadas.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
- GGER

SUPERVISORES DE GUARDA HILOS
Inimborape Jesarekohára





Depende directamente de	**S.I.M.A Centrales Cabeceras** ***INTERNA CENTRALES CABECERAS ÑEMONGU'EHARENDA***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: Supervisión**

OBJETIVOS
Organizar, coordinar, supervisar las tareas realizadas por los Guarda hilos y administrar como encargados los Sub Depósitos de las distintas Secciones.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Aplicar los procedimientos establecidos para la ejecución de actividades realizadas por los Guarda hilos.	D
2	Informar al operador de Mesa de Prueba todas las transferencias de cables, de tal forma a mantener actualizados los datos de la red en el sistema.	D
3	Controlar la utilización de los vehículos por parte de los conductores, (para el mantenimiento oportuno del mismo.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

4	Controlar la asistencia del personal.	D
5	Controlar la utilización adecuada de las herramientas.	P
6	Controlar y registrar la utilización de alambres de bajada y otros materiales utilizados para los trabajos.	P
7	Controlar la buena ejecución de los trabajos realizados.	P
8	Reportar cualquier inconveniente en la planta externa y solicitar su reparación.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

ENCARGADOS DE SUB DEPOSITOS



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de la:	**SUPERVISION DE GUARDA HILOS** **Inimborape Jesarekohára** **Nivel Área**

OBJETIVOS
Realizar el control de todos los insumos, repuestos, equipos y herramientas de la Sección de Instalación y Mantenimientos de abonados.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Controlar el flujo de insumos, repuestos y herramientas de uso de la Sección.	D
2	Disponer y reportar datos estadísticos del movimiento de materiales para prever su adquisición.	P
5	Gestionar y administrar los recursos operativos para la ejecución de las tareas encomendadas al área.	D
6	Supervisar las tareas desarrolladas por el personal a su cargo.	D
7	Gestionar con las dependencias competentes, temas que afectan a los RRHH a los personales del área.	E

C.P. Agustín Torramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

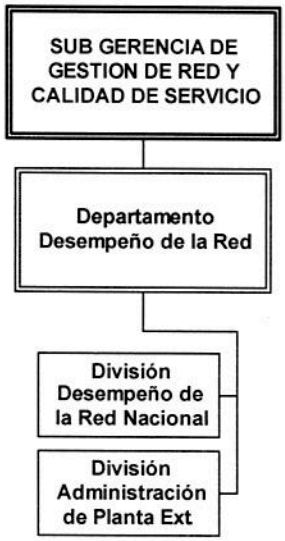
8	Elaborar informes periódicos de entrada y salida de materiales, insumos y herramientas administradas por el Sub Depósito.	**P**
9	Velar por la buena utilización de los útiles de oficinas asignadas al área de su responsabilidad.	**D**
10	Coordinar con la jefatura de la Sección el suministro de materiales, herramientas e insumos disponibles en el Sub Depósito.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustin Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO DESEMPEÑO DE LA RED
Mbojoajupy Ñemboguata Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la:	**SUB GERENCIA DE GESTION DE RED Y CALIDAD DE SERVICIO** ***Mbojoajupy ha Kuave'ẽmby Mbohasaporãverã Mbohapeha Riregua***
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento.** 1. División Desempeño de la Red Nacional. 2. División Administración de Planta Externa.

OBJETIVOS

Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad para la medición del desempeño de la RED Nacional e Internacional. Evaluar de los procedimientos de trabajos sobre la Red nacional, mediante indicadores establecidos por el Ente Regulador y estándares internacionales.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Planificar la obtención, procesamiento y análisis de los indicadores de calidad para la medición del desempeño de la red nacional e internacional de Copaco S.A.	E
2	Evaluar las mediciones y previsiones de tráfico a corto, mediano y largo plazo y las facilidades relativas a los servicios de telefonía y datos internacionales, proponiendo soluciones y alternativas para la atención de la demanda futura de servicios.	E
3	Coordinar acciones y procedimientos con las dependencias relacionadas, para la obtención y el análisis de datos referentes al desempeño de los sistemas nacionales e internacionales.	E
4	Realizar estudios de análisis técnico de los indicadores de calidad de la Red nacional e internacional y elevar informes para fines de gestión y evaluación del desempeño de los sistemas en servicio.	P
5	Evaluar la calidad de servicio y su correlación con los volúmenes de tráfico internacional, proponiendo medidas para su mejoramiento.	D
6	Preparar planes periódicos de enrutamiento conforme a los resultados de la calidad de servicio y efectuar los estudios técnicos necesarios para recomendar readecuación de capacidad de rutas y circuitos internacionales.	E
7	Emitir Ordenes de Servicio Técnico y Notificaciones que guardan relación con los Sistemas y Servicios internacionales.	E
8	Mantener contacto con corresponsales del exterior sobre el estado de la Red Internacional mediante intercambio de planillas de parámetros de indicadores de calidad en el tráfico telefónico bilateral y servicios de datos corporativos internacionales.	E
9	Cooperar en la elaboración de acuerdos, convenios y demás documentos relacionados con servicios internacionales de telecomunicaciones que deban ser subscriptos por la empresa, con entidades o empresas del exterior, así como participar en la vigilancia de los aspectos técnicos en su periodo de vigencia.	E

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

10	Promover el uso de nuevas tecnología para la ampliación o sustitución de los sistemas operativos utilizados para la obtención y procesamiento de los indicadores de calidad de la Red Nacional e Internacional, evaluando periódicamente su rendimiento.	**E**
11	Recomendar, en base a los registros calidad de tráfico y características de los equipos, medios y sistemas; modificaciones en la distribución de estos para el encaminamiento del tráfico de voz internacional.	**E**
12	Elaborar y mantener actualizadas las planillas técnicas de los sistemas internacionales,	**P**
13	Mantener actualizado los registros de disponibilidad de capacidades de internet contratadas y la cuantificación de penalizaciones exigibles por pérdida de calidad de servicio.	**E**
14	Registro y cuantificación de indicadores de calidad para Clientes Corporativos Internacionales.	**P**
15	Recopilación y análisis de indicadores de Calidad de servicios para Rutas Internacionales con Carriers / Operadores móviles y rutas con centrales de Copaco S.A.	**M**
16	Supervisar la verificación técnica de pedido de pago de facturas por enlaces de Carriers (enlaces internacionales de capacidades contratadas) por servicios de : trasmisión de datos, capacidad de Internet.	**E**
17	Contacto y coordinación de procedimiento y acciones para realización de pruebas específicas de tráfico entrante internacional de llamadas a Móviles, para detección de llamadas Bypass Internacional.	**E**
18	Obtención y procesamiento de datos sobre pruebas de bypass internacional mediante sistemas automatizados de la plataforma internacional. Remisión de informe confidencial a la alta gerencia para su conocimiento y fines pertinentes.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION DESEMPEÑO DE LA RED NACIONAL
Tetã Mbojoajupy Ñemboguata Renda

Departamento Desempeño de la Red

División Desempeño de la Red Nacional

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESEMPEÑO DE LA R. Mbojoajupy Ñemboguata Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Verificar, controlar y supervisar los componentes del Sistema de base de datos de la Compañía, a efectos de obtener indicadores que posibiliten: gestionar, planificar y expandir la red de Planta Externa. Controlar la Calidad y evaluar de los procedimientos de trabajos sobre la Red nacional, mediante indicadores establecidos por el Ente Regulador y estándares internacionales.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar y elevar informes estadísticos sobre reclamos solucionados y pendientes de: Línea Baja, ADSL e IPTV.	D
2	Preparar y remitir informes sobre instalaciones de: Línea Baja, ADSL e IPTV.	D

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3	Elaborar y elevar informes sobre tiempos de ejecución de tareas de resolución de faltas e instalaciones.	**M**
4	Verificar la consistencia de datos cargados en el sistema para casos de transferencias masivas en ampliaciones de la red.	**E**
5	Preparar informes estadísticos de producción diaria de personal, en relación a la solución de reclamos de faltas: línea baja, ADSL, IPTV.	**D**
6	Verificar la consistencia de datos cargados en el sistema relacionados con: Caja Terminal, Armario, Cable Primario, Shelter, Rangos de Números nuevos con sus respectivas posiciones, etc.	**E**
7	Coordinar con la Gerencia de Tecnología de la Información, sobre adecuaciones y/o problemas que se pudieran presentar en el Sistema de base datos.	**E**
8	Proponer procedimientos que faciliten al cumplimiento de las metas cuantitativas y cualitativas, con énfasis en la producción individual o por cuadrilla, en la solución de reclamos e instalaciones.	**E**
9	Interactuar directamente con las Zonas y Mesas de Pruebas, para la realización de verificaciones de datos de la Red.	**E**
10	Elevar informes con la periodicidad que corresponda de los indicadores de la red.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION ADMINISTRACION DE PLANTA EXTERNA
Okaregua Tembiporu'aty Ñeñangarekorã Renda

Departamento Desempeño de la Red

División Administración de Planta Exter.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: Al

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DESEMPEÑO DE LA R. Mbojoajupy Ñemboguata Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Administrar, controlar, supervisar y crear todos los componentes del Módulo Planta Externa del Sistema, con el fin de que los datos de toda la Planta Externa esté reflejada fidedignamente en el Sistema. Que funcione correctamente sincronizado con los otros Módulos y sea plenamente confiable para: asignar, atender reclamos, planificar, expandir.

	FUNCIONES ESPECÍFICAS	Frecuencia
1.	Controlar la correcta liquidación (carga de datos en el Sistema - Setado) de todas las Órdenes de Servicios conforme a los procedimientos existentes, para la adecuada funcionalidad del Módulo de Planta Externa del Sistema.	**D**
2.	Coordinar y supervisar los procedimientos de Migración de Datos de Red en el Modulo Planta Externa del Sistema a nivel nacional.	**P**
3.	Coordinar con Digital y las zonas responsables de transferencias masivas (creación de Shelters - Ampliación - etc), para su habilitación, facturación y corte correspondiente.	**E**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

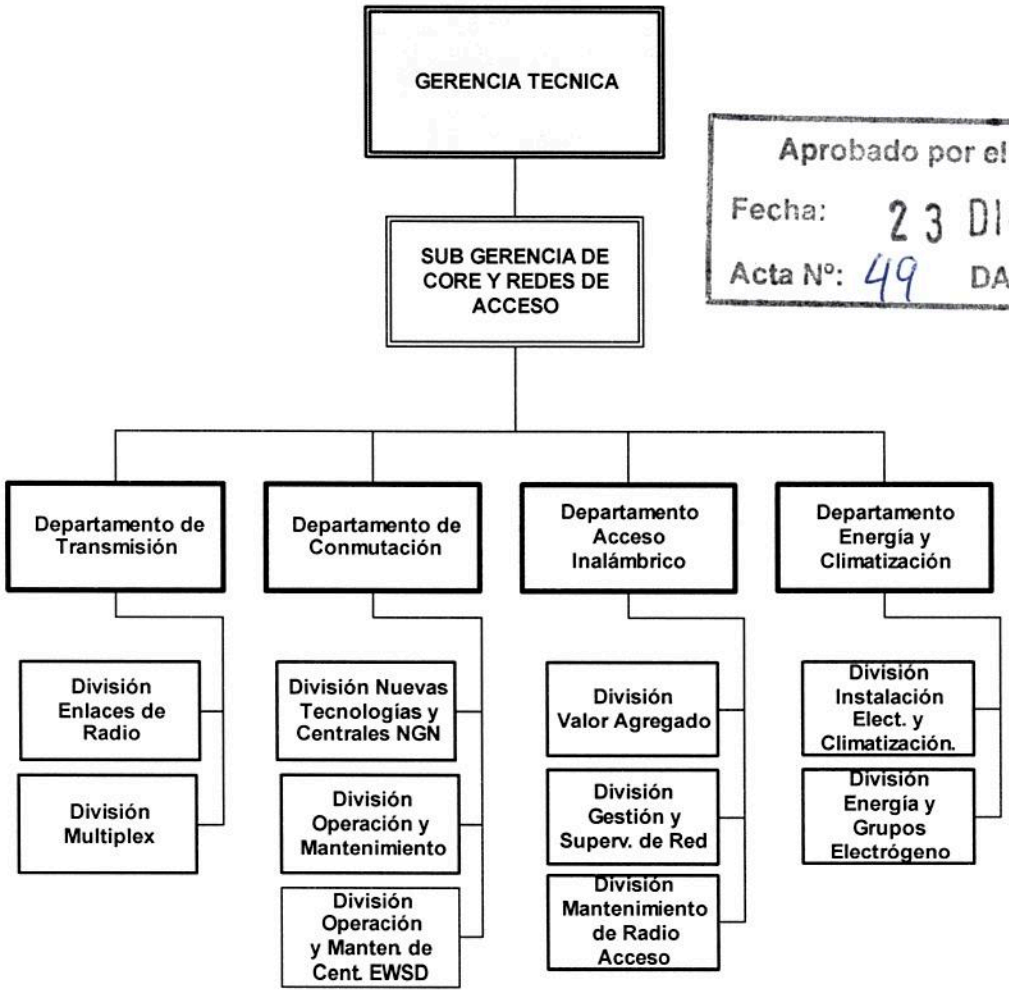
4.	Crear datos de la Planta Externa en el Sistema (Caja Terminal, Armario, Cable Primario, Shelter, Rangos de Números nuevos con sus respectivas posiciones, etc.).	**E**
5.	Crear datos en el Sistema para equipos de Multicanal y su posterior carga de abonados en el mismo.	**E**
6.	Brindar soporte técnico y asesoramiento a los operadores del Sistema relacionados con los servicios sobre la Planta Externa.	**E**
7.	Coordinar y elaborar planes de capacitación para cursos de adiestramientos y talleres prácticos para operadores.	**E**
8.	Plantear y coordinar con la Gerencia de Tecnología de la Información, las soluciones a problemas que se presentan en el Modulo Planta Externa, tales como la generación de reportes.	**E**
9.	Coordinar la realización de mediciones e identificación de pares en las Centrales, Armarios y Shelter's, para su posterior certificación.	**P**
10.	Controlar, evaluar y certificar las tareas realizadas en base a procedimientos específicos con propósito de pagos/gratificaciones (instalaciones, reparaciones, tercerizaciones, etc.)	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

SUB GERENCIA DE CORE Y REDES DE ACCESO
Core ha Mbojoajupy Rape Mbohapeha Riregua



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de la:	**GERENCIA TECNICA** **MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Supervisa las actividades, para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias:	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1. Departamento Transmisión. 2. Departamento Conmutación. 3. Departamento Acceso Inalámbrico. 4. Departamento Energia y Climatización

OBJETIVOS
Planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los Departamentos operativos y de mantenimiento a su cargo, de modo a desarrollar las políticas y metas de la empresa.

FUNCIONES GENERALES	
1.	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.
2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 1. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 2. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y Normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramencia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4.	**Supervisión de tareas y Dirección de Personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y al Personal. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar mecanismos de información que posibiliten una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, personal, Operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8.	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del Presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Implementar las directivas impartidas por la Gerencia Técnica, dirigiendo y coordinando para su estricto cumplimiento.	P
2	Formular políticas y procedimientos tendientes a mejorar el desempeño de las tareas de operación y mantenimientos de los diversos sistemas de Telecomunicaciones.	P
3	Analizar y procesar los documentos y comprobantes con el objetivo de dar	

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional

Revisado por:
Fecha : Noviembre 2020
Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. - G.G.E.F.

Aprobado por Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

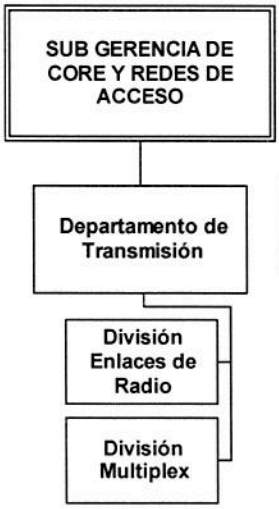
	cumplimiento a los plazos establecidos para el tratamiento de los mismos.	**P**
4	Formular y controlar el cumplimiento de tareas, implementar normas y procedimientos relacionados al cumplimiento de los mismos.	**M**
5	Participar en reuniones, impartir instrucciones a los Departamentos dependientes sobre los trabajos que son responsabilidad de cada área.	**D**
6	Realizar el seguimiento de la administración de los diferentes contratos que afectan a sus dependencias.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO DE TRANSMISION
Ñanduti Mbohasahapy Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

Depende directamente de	SUB GCIA DE CORE Y REDES DE ACCESO Core ha Mbojoajupy Rape Mbohapeha Riregua
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: División** 1. División Enlaces de Radio. 2. División Multiplex.

OBJETIVOS
Proveer un servicio seguro y de buena calidad, a través de los distintos medios de Transmisión, sean estos telefónicos, televisivos o de Datos conforme a estándar internacionales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Organizar en coordinación con las divisiones los trabajos de mantenimiento de todos los enlaces por Micro Ondas, Radioteléfonos y en las bandas HF y VHF, telefonía rural, sistema Dect Link, multiplexores analógicos y digitales.	P
2.	Informar en forma detallada y permanente a la Sub Gerencia Operacional las interrupciones de enlace.	E
3.	Trabajo conjunto con el Departamento de Transmisión-GP, relacionado a reubicaciones de equipos sustituidos; actualización de la base de datos con la Div. Estadísticas y Redes.	E
4.	Contacto permanente con los otros departamentos de área de mantenimiento y Distritos a fin da dar una asistencia técnica expeditiva.	E
5.	Coordinación para trabajos de desmontaje y montaje de torres, equipos e inserciones de cable de fibra óptica para nuevos enlaces.	E
6.	Recepción y remisión de documentos, tanto en lo que respecta a solicitud de mantenimiento o posibilidades técnicas para el montaje de nuevos enlaces.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION ENLACES DE RADIO
Puhoe Mbojokupyty Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

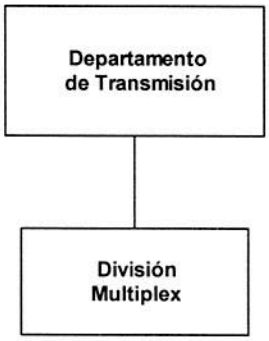
Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE TRANSMISION Ñanduti Mbohasahapy Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar el servicio de transmisión, vía radio, disponible las 24 horas del día.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Organizar y coordinar trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo de las secciones dependientes.	**D**
2	Dar cobertura de mantenimiento las 24 horas, en coordinación con otros Departamentos y distritos.	**E**
3	Elaborar en conjunto con el sector de proyectos el aprovechamiento óptimo de enlaces que hayan sido sustituidos	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

DIVISION MULTIPLEX
Múltiplex Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente del:	**DEPARTAMENTO DE TRANSMISION Ñanduti Mbohasahapy Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Mantener el correcto y constante funcionamiento de los equipos Múltiplex para enlaces troncales, de punto a punto de baja y alta capacidad.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo de todos los equipos Múltiplex Analógicos y Digitales.	E
2	Controlar los trabajos de reparaciones en casos de fallas en la Central, Centrales Urbanas de Asunción y Estaciones del Interior; supervisar el reemplazo de las unidades averiadas por las de reserva y entregar al Laboratorio para su reparación	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3	Elaborar y mantener registros de faltas comprobadas en Asunción como en las Estaciones del Interior, para su posterior procesamiento con fines estadísticos y elaboración de los índices de desempeño. Coordinar las tareas del servicio de mantenimiento con el personal técnico del Interior y con la División Radio.	**E**
4	Preparar cronogramas para el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos Múltiplex.	**E**
5	Presentar recomendaciones tendientes a mejorar la eficiencia de las tares desarrolladas.	**E**
6	Organizar y ejecutar trabajos de mantenimiento de los equipos Múltiplex analógicos y digitales PDH/SDH	**P**
7	Montaje y habilitación de equipos Múltiplex analógicos y digitales PDH Y SDH, PCM-30; enlaces E1; Múltiplex Telegráficos; Equipos de Ondas Portadoras y Canales de punto a punto.	**E**
8	Reparación en Laboratorio de los equipos de transmisión	**E**
9	Recepción de reclamos de las faltas en los sistemas de transmisión e informar sobre los mismos a las dependencias correspondientes	**P**
10	Conexiones radiofónicas nacionales e internacionales Transmisión y recepción de materiales televisivos para los distintos medios de prensa.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO DE CONMUTACION
Ñemyengoviaregua Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GCIA. DE CORE Y REDES DE ACCESO** **Core ha Mbojoajupy Rape Mbohapeha Riregua**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Nuevas Tecnologías y Centrales NGN. 2. División Operación y Mantenimiento. 3. División Operación y Mantenimiento de Centrales EWSD.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

OBJETIVOS
Asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas de Conmutación de la Compañía y proporcionar asistencia técnica a todos los centros de O & M y dependencias que lo requieran.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.
9	**Control Interno** 1. Coordinar en el área de responsabilidad, la Ejecución de los Procedimientos establecidos en el **MECIP** (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay).

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Planificar, organizar, dirigir y controlar, en coordinación con las Divisiones, programas de mantenimiento de las Centrales Telefónicas.	P
2	Organizar en coordinación con las Divisiones, las actividades de operación y mantenimiento de las Centrales Telefónicas.	P
3	Coordinar actividades de mantenimiento conjunto, que involucre a Operadoras Privadas prestadoras de Servicios.	E
4	Gestionar la adquisición de materiales y repuestos utilizados en las tareas de instalación, operación y mantenimiento de los Equipos de Conmutación.	P
5	Gestionar el pago de retribuciones extraordinarias al personal prevenido.	M
6	Coordinar con el Dpto. de Conmutación (SGP), la instalación de nuevas Centrales y la habilitación de nuevos Servicios.	E
7	Supervisar en coordinación con las Divisiones, la gestión técnico administrativa de los distintos Centros de Operación y Mantenimiento.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD

C.P. Agustín Carramenzia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - SGER

DIVISION NUEVAS TECNOLOGIAS Y CENTRALES NGN
Tembiporupyahu ha Tembiporuete Renda NGN



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE CONMUTACION** **Ñemyengoviaregua Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar asistencia técnica y mantener en condiciones el funcionamiento de todos los elementos del CORE de las plataformas NGN e IMS de la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Verificar la generación automática de los tickets relacionados a los distintos servicios.	D
2	Realizar las tareas de liberación de espacio en el servidor y salvadas de los Tickets de servicios .	E
3	Contactar con la firma Contratada de la plataforma, para exponer situaciones que requieran la asistencia técnica de la misma.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	Elaborar el *Plan Anual de Actualización y Mantenimiento Preventivo* de los elementos del CORE NGN e IMS.	**A**
5	Analizar y medir los índices de Desempeño de los Sistemas NGN e IMS y Ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad y grado de servicio de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.	**M**
6	Realizar el mantenimiento preventivo de los elementos del CORE NGN e IMS.	**M**
7	Supervisar el funcionamiento de los enlaces de señalización SIP.	**M**
8	Comunicar al area de competencia eventuales fallas fuera del plano de control.	**E**
9	Elaborar Informes rutinarios sobre la situación de la red a la superioridad Competente	**D**
10	Gestionar la solución en la brevedad posible de fallas graves que impliquen salida de servicio de los sistemas de conmutación y comunicar a la superioridad competente.	**E**
11	Elaborar los informes mensuales correspondientes al Área	**M**
12	Realizar el soporte técnico al área de O&M.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
Mba'eapo ha Jererekokatui Renda



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE CONMUTACION** **Ñemyengoviaregua Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar asistencia técnica y mantener en condiciones el funcionamiento de todos los nodos de acceso de las plataformas NGN e IMS de la compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1	Contactar con la firma Contratada de los Nodos de Acceso de la plataforma IMS, para exponer situaciones que requieran la asistencia técnica de la misma.	**E**
2	Elaborar el Plan Anual de mantenimiento preventivo de los Nodos (Indoors y Outdoors).	**A**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
V. Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

3	Analizar y medir los índices de Calidad de los Sistemas NGN e IMS, relativos a los índices de calidad obtenidos en un determinado periodo de observación.	**M**
4	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Nodos (Indoors y Outdoors) de Capital e Interior.	**M**
5	Supervisar el funcionamiento de las Nodos (Acceso, Gestión y Tráfico).	**D**
6	Elaborar Informes rutinarios sobre la situación de la red a la superioridad Competente.	**D**
7	Ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad, grado y de las normas de mantenimiento recomendadas por el fabricante o por la Superioridad competente.	**P**
8	Controlar la ejecución de chequeo rutinario del acceso operativo a los distintos Nodos de conmutación a su cargo y gestionar la reparación de los mismos	**D**
9	Notificar y gestionar la solución en la brevedad posible de fallas graves que implique salida de servicio de los sistemas de conmutación, transmisión y fuente de alimentación.	**E**
10	Coordinar con los Departamentos de Gestión y los Distritos de la Compañía, el mantenimiento preventivo y correctivo de las regletas de distribución de los Shelters, así como el uso de los descargadores de protección de línea	**P**
11	Elaborar los informes mensuales correspondientes al Área	**M**
12	Realizar el soporte técnico para la habilitación de líneas IP.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: ##

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION OPERACIONES Y MANT. DE CENTRALES EWSD
Tembiporuete Mba'eapo ha Jererekokatui Renda EWSD



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE CONMUTACION Ñemyengoviaregua Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Proporcionar asistencia técnica a todos los centros de O & M y dependencias relacionadas al área de conmutación. Mantener en condiciones de funcionamiento todos los sistemas de conmutación de circuitos EWSD SIEMENS de la compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Supervisar las tareas de salvadas de sistemas y contadores de abonados y AMA.	P
2	Contactar con la firma Contratada de la plataforma, para exponer situaciones que requieran la asistencia técnica de la misma.	E
3	Gestionar la actualización y modificaciones de los recursos de hardware y software del sistema.	A

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

4	Elaborar el programa de mantenimiento preventivo de sus áreas de competencia.	A
5	Supervisar el funcionamiento de los enlaces de señalización S7.	D
6	Comunicar al área de competencia eventuales fallas fuera del plano de la red de conmutación de circuitos.	E
7	Elaborar Informes rutinarios sobre la situación de la red a la superioridad Competente.	P
8	Realizar un chequeo periódico de los logs de los distintos usuarios con acceso a los elementos de la central.	P
9	Gestionar la solución en la brevedad posible de fallas de nivel crítico que impliquen salida de servicio de los sistemas de conmutación y comunicar a la superioridad competente.	E
10	Realizar el soporte técnico al área de O&M de todas las centrales.	E
11	Apoyar y coordinar la realización del mantenimiento correctivo de los elementos de la red de conmutación de circuitos en todos los distritos de la Compañía.	E
12	Analizar y proponer medidas correctivas relacionadas a los índices de calidad obtenidos en un determinado periodo de observación.	M
13	Realizar el control del mantenimiento de las Centrales Digitales que corresponden al centro primario ASN.	D
14	Supervisar el funcionamiento de las centrales digitales, estado de grupos troncales y de los equipos externos	D
15	Ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad y grado y de las normas de mantenimiento recomendadas por el fabricante o por la superioridad competente.	P
16	Controlar la ejecución de chequeo rutinario del acceso operativo a las distintas centrales a su cargo y gestionar la reparación de los mismos.	D
17	Notificar al área de competencia, gestionar y colaborar para el logro de la solución en la brevedad posible, ante fallas graves que impliquen salida de servicio de los sistemas de conmutación, transmisión y fuente de alimentación.	E
18	Orientar a los sectores de protectores de líneas, mesas de prueba y montaje, en el sentido de la optimización y utilización racional de los recursos disponibles para el sector de mantenimiento.	P
19	Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo para todas sus áreas.	A
20	Realizar tareas de aprovisionamiento en el sistema cuando sea requerido para el servicio de Telefonía Básica convencional.	E
21	Realizar tareas de aprovisionamiento en el sistema para el servicio de E1 Conmutado.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO ACCESO INALAMBRICO
Tembiporu Iñimbo'ỹva Rape Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: ##

Depende directamente de	**SUB GCIA DE CORE Y REDES DE ACCESO** **Core ha Mbojoajupy Rape Mbohapeha Riregua**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Valor Agregado. 2. División Gestión y Superv. de Red. 3. División Mantenimiento de Radio Acceso.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Mantener en condiciones óptimas de operación los Sistemas de Telefonía y Datos Celular incluyendo los sistemas de valor agregado y facturación prepaga. Administrar, analizar, operar, configurar la plataforma Celular de manera a optimizar a un correcto funcionamiento.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Administrar el Sistema de Telefonía y Datos Celular. Los equipos de conmutación, radio bases, radio enlaces, Nodo GPRS, Packet Switch y HSS, etc. y todos los equipos que integran el sistema Celular.	P
2	Coordinar con el área de Planificación de la Compañía las tareas para la ampliación y reubicación de los servicio conforme a las necesidades.	E
3	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados a los técnicos sean utilizados adecuadamente.	E
4	Realizar el control y seguimiento de la transferencia automática de información desde la central hasta el centro de facturación.	P
5	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión del Departamento.	M
6	Participar en la elaboración de los proyectos, establecidos por la superioridad	E
7	Supervisar, monitorear y verificar el mantenimiento correctivo incluyendo las ampliaciones y modif. de la red, producto de la planificación realizada.	E
8	Aprobar y remitir los turnos de guardia de los operadores del sistema, como también de los guardias de las estaciones remotas.	D
9	Establecer conjuntamente con la dependencia responsable de los Servicios y Seguridad de los Sistemas, las prioridades y políticas de procesamiento, conforme a estándares de los servicios.	D
10	Realizar el inventario de los Bienes del Departamento a su cargo y su permanente control, custodia, clasificación y contabilización.	E
11	Todo cambio de configuraciones relevantes en el sistema Celular debe ser previamente autorizado. Se debe remitir un informe técnico de los cambios realizados y los resultados obtenidos para conocimiento de la Superioridad.	E

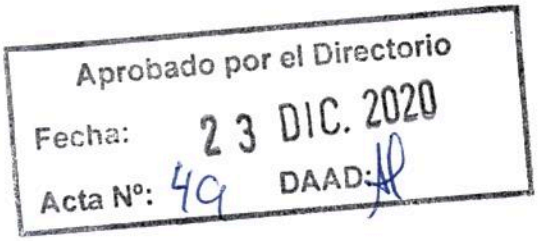
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: II

C.P. Agustín Carramendia V.
Secretario de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
O.G. Gerencial - GGER

DIVISION VALOR AGREGADO
Mba'erepy Arigua Renda





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ACCESO INALAMBRICO** **Tembiporu Iñimbo'ỹva Rape Mbohapeha**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Diseñar, configurar, implementar y mantener servicios que se ajusten a las necesidades de los clientes, y administra los sistemas que atienden a los servicios de valor agregado y las transferencias electrónicas de cargos así como los de pagos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Administración y establecimientos de políticas de Seguridad en el acceso a la base de datos utilizadas en el sistema celular. Controlar y Gestionar la seguridad contra accesos remotos no autorizados a la Red Celular vigente.	P
2	Investigar, generar, configurar y probar nuevos servicios en coordinación con la Div. Gestión y Supervisión de Red y el área comercial para su preparación y evaluación antes de su lanzamiento.	E
3	Realizar y elevar informes de evaluaciones de desempeño del área, a través	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	de la medición de resultados alcanzados en virtud a los objetivos y funciones, proponiendo la adopción de medidas correctivas tendientes al logro de una mejora continua.	
4	Coordinar e informar a la Superioridad sobre las modificaciones o cambios en las operaciones del Sistema.	P
5	Establecer un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, técnicos, humanos y financieros.	A
6	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división.	M
7	Elaborar e informar todos los trabajos realizados mensualmente.	E
8	Estudiar y sugerir a la superioridad, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	P
9	Participar en la elaboración de los proyectos, establecidos por la superioridad.	P
10	Realizar el control y seguimiento de la transferencia automática de información desde la central hasta el centro de facturación	D
	Realizar el inventario de los Bienes de la division a su cargo y su permanente control, custodia, clasificación y contabilización.	P
11	Mantener en funcionamiento y trabajar en forma conjunta con la red celular de Hola Paraguay.	D
12	Elaborar y comunicar turnos de guardia de los operadores del sistema.	M
13	Atender los reclamos y las consultas de los clientes usuarios del servicio.	D

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DIVISION GESTION Y SUPERVISION DE LA RED
Mbojoapy Ñemboguata ha Jesareko Renda

DEPARTAMENTO ACCESO INALAMBRICO

División Gestión y Superv. de la Red.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ACCESO INALAMBRICO** Tembiporu Iñimbo'ỹva Rape Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Mantener en condiciones óptimas de operación el Sistema de Telefonía Celular.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Operar y mantener el Sistema de Conmutación Celular(core). Coordinar la realización de tareas rutinarias en el ámbito de su área.	P
2	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación del servicio conforme a las necesidades.	E
3	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados a los técnicos sean utilizados adecuadamente.	E
4	Mantener actualizada la base de datos de los abonados habilitados, las bajas de los mismos y la frecuencia de fallas ocurridas dentro del sistema de telefonía celular.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Org. – GGER

5	Realizar monitoreo y procedimientos en el Centro de Operaciones de la Red Celular en los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivos. Se incluye la Gestión del radio network controler(RNC).	**E**
7	Redactar informes de las actividades realizadas en forma mensual.	**M**
9	Supervisar y ejecutar las configuraciones de rutas, actualización de perfiles y parámetros de la Central Celular.	**E**
10	Elaborar y comunicar turnos de guardia de los operadores del sistema.	**D**
11	Verificar el cumplimiento de los procedimientos a ser llevados a cabo en el caso de surgimiento de alarmas, y de la generación de las correspondientes estadísticas de acuerdo al caso de ocurrencia.	**P**
13	Atender los reclamos y las consultas de los clientes usuarios del servicio.	**P**
14	Instalar y supervisar, reparar y poner en funcionamiento los equipos de nuevos clientes, cambios de sitios o reemplazos de los equipos, conforme a las órdenes de servicios debidamente autorizados.	**P**
15	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división. Realizar mediciones y pruebas de calidad de servicio(up/down link, handover, nivel de señal, etc).	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

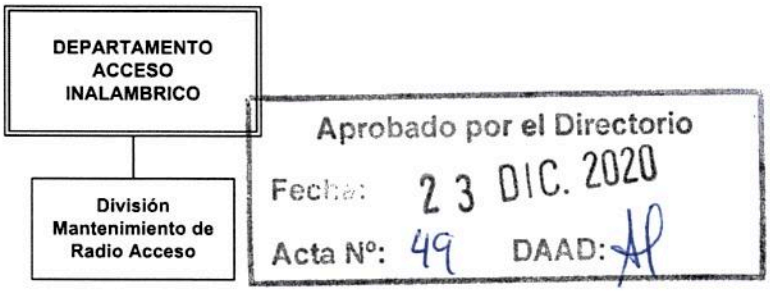
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: Al

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION MANTENIMIENTO DE RADIO ACCESO
Puhoe Rape Jererekokatuirã Renda



Depende directamente de	DEPARTAMENTO ACCESO INALAMBRICO Tembiporu Iñimbo'ỹva Rape Mbohapeha
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Mantener en correcto y constante funcionamiento las BTS del Sistema de Telefonía Celular.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Operar y mantener los equipos de radio bases y nodos B integrantes de la plataforma de telefonía celular.	P
2	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación y modificación del servicio conforme a las necesidades.	E
3	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados a los técnicos sean utilizados adecuadamente.	E
4	Redactar informes de las actividades realizadas para ser remitida según	E

	disposiciones o requerimiento de la Compañía.	
5	Realizar los Mantenimientos correctivos de las Radio bases y Nodo B con Alarmas o que están fuera de servicio en la brevedad.	E
6	Llevar datos estadísticos de averías, reparaciones y mantenimiento de los distintos Equipos. Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división	D
7	Realiza Instalación y puesta en servicio de las BTS o Nodo B Celular.	E
8	Mantener los sitios (terreno) limpios realizando las actividades de Carpida, aplicación de herbicidas.	E
9	Elaborar turnos de guardia de las estaciones remotas.	S
10	Asistir con el soporte técnico a las estaciones radio bases en el caso de emergencias.	E
11	Elaborar y comunicar turnos de guardia de los operadores del sistema.	M

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DEPARTAMENTO ENERGIA Y CLIMATIZACION
Energía ha Mboyvyturã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de la:	**SUB GCIA. DE CORE Y REDES DE ACCESO** **Core ha Mbojoajupy Rape Mbohapeha Riregua**
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento.** 1. División Instalación Eléctrica y Climatización. 2. División Energía y Grupos Electrógenos.

OBJETIVOS
Garantizar la disponibilidad permanente y confiable de los sistemas de alimentación en C.C., los Sistemas de Provisión de Energía AC y DC, la disponibilidad inmediata y confiable de los Sistemas de refrigeración y climatización de las distintas dependencias de la Compañía y que las instalaciones eléctricas de los edificios pertenecientes a la Compañía estén en adecuadas y seguras condiciones para su utilización.

C.P. Agustín Carramenha V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - COER

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº 49 FOLIO: 49

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Organizar, en coordinación con las Divisiones, los trabajos de instalación, operación y mantenimiento de los Sistemas de Energía AC, Sistemas de Emergencia AC y DC; Climatización	D
2	Gestionar planes y actividades relacionadas a instalación, de equipos del sistema eléctrico AC y DC, sistema lumínico, sistema de protección a tierra y sistema de refrigeración, en las centrales, repetidoras de transmisión y oficinas administrativas, en coordinación con el Departamento de Infraestructura (GP)	D
3	Coordinar con las Divisiones correspondientes la ejecución de trabajos de mantenimiento de los equipos del sistema eléctrico AC y DC, sistema lumínico, sistema de protección a tierra y sistema de refrigeración, en las centrales, repetidoras de transmisión y oficinas administrativas.	E
4	Elaborar en coordinación con las Divisiones dependientes el "Programa anual de mantenimiento preventivo".	E
5	Planificar, coordinar y dirigir las actividades y/o frente de obras inherentes a los mantenimientos correctivos y/o preventivos, que serán encarados por las dependencias de acuerdo a previsiones para cada ejercicio.	E
6	Coordinar, dirigir y controlar que las actividades relacionadas a las obras realizadas, se cumplan con los plazos establecidos, así como la calidad y efectividad de los mismos.	P
7	Gestionar y coordinar los trabajos de mantenimiento, refacciones, reparaciones, ampliaciones de los Edificios existentes que forman parte del patrimonio de la Compañía o alquilados, con el personal a su cargo.	E
8	Solicitar a la superioridad instrucciones sobre las medidas a ser tomadas para corregir los eventuales desvíos que puedan presentarse tanto en la ejecución de los trabajos, así como el uso y consumo de los materiales, en el marco de desarrollo de los trabajos.	E
9	Coordinar y solicitar a la Jefatura, la realización de los trabajos tercerizados de mantenimiento y los pedidos de pagos por servicios contratados.	P
10	Coordinar visitas de inspección a los distintos edificios de la Cia. para realizar	P

	relevamientos de necesidades y elaborar proyectos de prevención de incendio.	
11	Realizar el análisis, evaluación técnica y económicamente de las ofertas de mantenimiento de obras civiles recibidas por la compañía y emitir su recomendación a la Jefatura superior.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION INSTALACION ELECTRICA Y CLIMATIZACION
Tendyry Ñemopyenda ha Mboyvyturã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DPTO. ENERGIA Y CLIMATIZACION** **Energía ha Mboyvyturã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Asegurar la disponibilidad inmediata y confiable de los Sistemas de refrigeración y climatización de las distintas dependencias de la Compañía. Conservar las instalaciones eléctricas de los edificios pertenecientes a la Compañía en condiciones adecuadas y seguras, para su utilización.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Implementación de las directivas recibidas del Departamento coordinando y supervisando los trabajos en el área de Climatización.	E
2	Ejecución de los trabajos de mantenimiento a los Equipos de Climatización Centrales, como también a los Equipos Individuales de las instalaciones administrativas y técnicas de la Institución - Supervisión, control y mantenimiento de los Equipos Acondicionadores de aire que climatizan a las Centrales Digitales.	E
3	Orientar a los usuarios de los Equipos Individuales y Centrales con relación al correcto uso de los mismos	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

4	Acompañar los trabajos de fiscalización de nuevas instalaciones en coordinación con la Sub. Gerencia de Planificación.	**P**
5	Llevar datos estadísticos de averías, reparaciones y mantenimiento de los distintos Equipos.	**P**
6	Implementar las directivas recibidas por parte del Departamento coordinando y supervisando los trabajos de mantenimiento a los equipos electromecánicos e Instalaciones Eléctricas.	**P**
7	Ejecución de trabajos de mantenimiento y ampliación de las instalaciones eléctricas (iluminación y fuerza) de los edificios de la compañía en el área Capital y metropolitana, Estaciones de Microondas y Centrales Telefónicas del interior.	**E**
8	Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, si posible, a las instalaciones de media tensión (23 KV) que corresponden a las diferentes instalaciones técnicas de la compañía.	**P**
9	Solicitar la compra de los materiales eléctricos de mantenimiento para los diversos trabajos.	**E**
10	Solicitar el mantenimiento y/o reparación de los Transformadores de potencia que posee la Institución.	**P**
11	Acompañar en coordinación con la Sub Gerencia de Planificación la construcción de nuevos edificios y fiscalizar los trabajos de instalación eléctrica de los mismos.	**A**
12	Recomendar al sector de proyectos de la empresa las necesidades de ampliaciones y/o nuevas instalaciones del área eléctrica	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto
Planeamiento y Desarrollo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION INSTAL. ENERGIA Y GRUPOS ELECTROGENOS
Energía ha Electrógeno Aty Renda





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO ENERGIA Y CLIMATIZACION** **Energía ha Mboyvyturã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Garantizar la disponibilidad permanente y confiable de los sistemas de alimentación en C.C. Asegurar la disponibilidad inmediata y confiable de los Sistemas de refrigeración y climatización de las distintas dependencias de la Compañía. Garantizar la disponibilidad inmediata y confiable de los Sistemas de provisión de energía AC de emergencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Llevar a cabo las directivas impartidas por el Departamento en el sentido de la observación de las normas de trabajos y seguridad de mantenimiento preventivo y correctivo, así como también las instrucciones para la ejecución de los mismos.	p
2	Realizar y verificar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a los Equipos Rectificadores y Banco de Baterías de las instalaciones técnicas correspondiente al área Capital y metropolitana, Estaciones de Microondas y	E

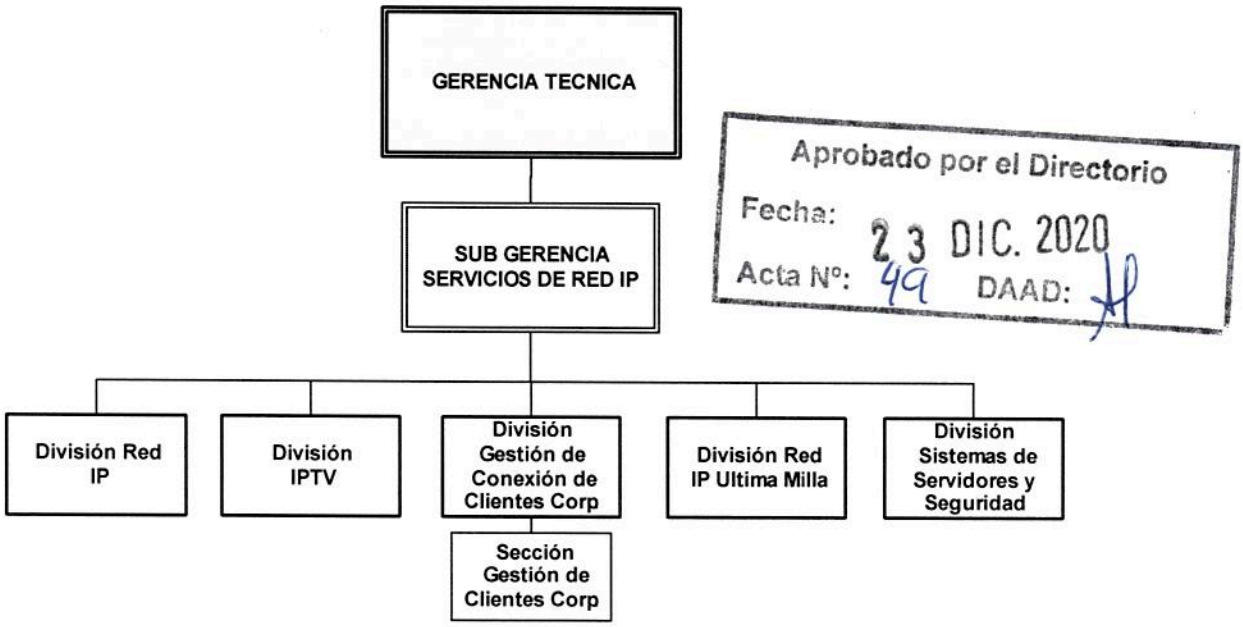
	Centrales Telefónicas del Interior.	
4	Verificar los valores de resistencia de tierra de las diferentes instalaciones técnicas de la Institución y solicitar los materiales para el mejoramiento del Sistema de Tierra si fuera necesario.	**P**
5	Ejecutar trabajos que busquen optimizar los sistemas de protección contra descargas atmosféricas.	**E**
6	Sugerir la ampliación de la Fuente de Alimentación en CC conforme al control del consumo de la instalación.	**E**
7	Llevar un control estadístico acerca las causas de los cortes en los sistemas de alimentación en CC.	**P**
8	**Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo para todas sus áreas**	**A**
9	Implementación de las directivas recibidas del Departamento coordinando y supervisando los trabajos en el área de Climatización.	**E**
10	Ejecución de los trabajos de mantenimiento a los Equipos de Climatización Centrales, como también a los Equipos Individuales de las instalaciones administrativas y técnicas de la Institución - Supervisión, control y mantenimiento de los Equipos Acondicionadores de aire que climatizan a las Centrales Digitales.	**E**
11	Orientar a los usuarios de los Equipos Individuales y Centrales con relación al correcto uso de los mismos	**P**
12	Acompañar los trabajos de fiscalización de nuevas instalaciones en coordinación con la Sub Gerencia de Planificación.	**P**
13	Llevar datos estadísticos de averías, reparaciones y mantenimiento de los distintos Equipos.	**P**
14	Realizar y verificar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes Grupos Generadores de Emergencia y de funcionamiento continuo, en el área Capital, Estaciones de Microondas y Centrales Telefónicas del Interior.	**E**
15	Realizar el control de consumo y suministro de combustible en las Estaciones de Microondas y Centrales Telefónicas.	**A**
16	Solicitar la compra de materiales necesarios para la realización de los trabajos de mantenimiento como ser: aceite lubricante, combustible, filtros, correas, baterías de arranque, etc.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

SUB GERENCIA SERVICIOS DE RED IP
Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**GERENCIA TECNICA** **MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las siguientes dependencias	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1. División IP. 2. División IPTV. 3. División de Gestión de Conexión de Clientes Corporativo. 4. División Red IP Última Milla. 5. División Sistemas de Servicio y Seguridad. División Gestión de Conexión de Clientes Corporativo.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. Gral. GGER

OBJETIVOS

Dirigir, evaluar y mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los Sistemas y Servidores, Equipos de Internet, la Red de Datos IP y la Red de IPTV. Desarrollar nuevas funcionalidades en los Sistemas de O&M del NOC de Internet e IPTV, realizar mantenimientos y actualizaciones de los procedimientos técnicos-administrativos con los usuarios. Realizar soporte técnico a los usuarios de los Sistemas de O&M del NOC de Internet e IPTV, además de ser el primero y segundo anillo de atención de clientes de los Servicios IP de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** **1.** Organizar y Coordinar las actividades de las unidades dependientes, para obtener los resultados esperados. **2.** Establecer las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
2	**Planeamiento de tareas y de Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo, para facilitar el cumplimiento y control de los objetivos y funciones del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de influencia. 3. Determinar la dotación de personal capacitado necesario, para satisfacer los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** **1.** Desempeñar con las funciones asignadas por su inmediato superior y la dispuesta por el Directorio. **2.** Asignar responsabilidades a las unidades subordinadas y delegar convenientemente la autoridad para el buen cumplimiento de la funciones. **3.** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía. **4.** Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de Tareas y Dirección de personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y evaluar los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones para lograr los objetivos en la gestión del área. 3. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo. 4. Supervisar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas de su competencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

5	**Calidad de Trabajo** 1. Desarrollar plan de mejoramiento constante de los trabajos del sector, para asegurar una administración eficiente de sus recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación con el inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés Institucional. 2. Informar al Superior inmediato, sobre anormalidades o desviaciones producida en el desarrollo de las tareas en el área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar sistema de comunicación eficaz con clientes, proveedores, personal, operadores y otros, mantener una imagen positiva de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Realizar los controles establecidos sobre los fondos asignados a cada área de influencia y justificar adecuadamente los gastos realizados.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos ejecutados a través de la Gerencia, recomendar y adoptar las medidas correctivas que correspondan.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Dirigir acciones encausadas a optimizar la gestión de la Red IP, a fin de asegurar una atención orientada al Cliente, acorde a sus expectativas y requerimientos.	**P**
2.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos sobre los que se prestan los servicios IP de la empresa; supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.	**P**
3.	Efectuar el mantenimiento correctivo y preventivo necesario a los sistemas y equipos, en caso de averías o faltas. Coordinar con las demás Dependencias de la Compañía las tareas de Mantenimiento preventivo y correctivo de los Servicios IP brindados al Cliente por la Compañía.	**E**
4.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.	**E**
5.	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas desarrollados por el Departamento, equipos de Internet e IPTV.	**P**

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

6.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet competencia de su área.	**E**
7.	Llevar el primer nivel de soporte a los problemas de conectividad de los clientes de Internet y los Servicios IP que brinde la Compañía. Coordinar con las demás dependencias de la Compañía la implementación de los Servicios IP.	**P**
8.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.	**E**
9.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.	**E**
10.	Mantener actualizada la base de datos de los clientes IP de compañía.	**P**
11.	Realizar las copias de respaldo de los Sistemas del NOC de Internet e IPTV	**P**
12.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet e IPTV.	**E**
13.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.	**E**
14.	Colaborar con las demás áreas de la Subgerencia en la elaboración de proyectos para desarrollo de nuevos productos y servicios IP.	**E**
15.	Participar en la definición de los Planes Estratégicos, establecimiento de metas, objetivos e indicadores.	**E**
16.	Participar en la elaboración del Presupuesto de Gestión e Inversiones de la Sub Gerencia.	**E**
17.	Elabora índices de facturación, macro y micro indicadores de gestión.	**P**
18.	Diseña, revisa y adecua los procesos y actividades de la Subgerencia	**E**
19.	Planifica y toma acciones necesarias para que los sistemas de gestión y procedimientos den soporte adecuado a los servicios en coordinación con otras Subgerencias involucradas.	**E**
20.	Realiza el diseño, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades para los Sistema O&M del NOC de Internet e IPTV.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - G.G.E.R.

DIVISION RED IP
Mbojoapy IP Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: AP

Depende directamente de:	**SUB GERENCIA SERV. DE RED IP** ***Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Gestión (O&M) de la red IP MPLS (SWITCHES, ROUTERS, BRAS).
Gestión (O&M) de la red de Borde Internacional de Internet de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos sobre los que se prestan los servicios IP a nivel nacional de la empresa; supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan	**P**
2.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos de la Red de Borde Internacional de Internet de la Compañía, supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan	**p**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

3.	Gestión (O&M) de la red nacional IP MPLS	**E**
4.	Gestión (O&M) de la Red de Borde Internacional de Internet de la Compañía.	**E**
5.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.	**E**
6.	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas y equipos de Internet de la Red IP Nacional/Internacional.	**P**
7.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de la Red IP Nacional/Internacional.	**E**
8.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de ancho de banda, sistemas y equipos del Borde Internacional de Internet y proponer la adquisición de los mismos.	**E**
9.	Brindar asistencia técnica especializada a los problemas de conectividad de los clientes de los Servicios IP que brinde la Compañía. Coordinar con las demás dependencias de la Compañía la implementación y soporte técnico de los Servicios IP.	**P**
10.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.	**E**
11.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.	**E**
12.	Mantener actualizado la base de datos de los clientes de Internet.	**P**
13.	Realizar las copias de respaldo del Sistema.	**P**
14.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet.	**E**
15.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.	**E**
16.	Administrar y mantener los Bloques de Numeración IP en la Red IP nacional/Internacional.	**E**
17.	Colaborar con las demás áreas de la Subgerencia en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION IPTV
IPTV Renda





Depende directamente de:	**SUB GERENCIA SERVICIOS DE RED IP** *Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Gestionar los equipos que componen la Plataforma de IPTV y de la Estación terrena de Aregua, asegurando el buen funcionamiento del servicio acorde a las normas y objetivos de desempeño establecido, buscando la máxima calidad y estabilidad de la Plataforma.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Adoptar medidas necesarias de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de mitigar cualquier evento que pueda afectar el buen funcionamiento del servicio de IPTV	P
2	Elaborar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas y sub. Sistemas que componen la estación terrena Aregua y la Plataforma de IPTV.	E

3	Realizar pruebas de rutina, relacionadas con la operación y gestión de la Plataforma de IPTV y Grupo Electrógeno de la estación Terrena Aregua.	S
4	Elaborar reportes de fallas y contingencias sufridas por los equipos y enlaces.	E
5	Asignar, coordinar y controlar las tareas de Operación y Mantenimiento en los equipos en producción.	P
6	Llevar un control del Stock de repuestos existentes y solicitar la adquisición en tiempo oportuno de los repuestos necesarios para la normal operación de la plataforma..	S
7	Mantener en condiciones adecuadas el predio que sirve de asiento a la estación terrena de Aregua.	P
8	Implementar planes urgentes de mitigación ante eventual falla de equipos o perturbaciones atmosféricas u otras fallas.	E
9	Realizar chequeo de rutina, alineación de canales, recepción y transmisión de programas de TV, verificaron y control de la calidad de la recepción satelital.	D
10	Elaborar e implementar pautas de operación de los equipos de acuerdo a su naturaleza y su utilización.	E
11	Elaborar estadísticas de fallas.	M
12	Coordinar y ejecutar pruebas de habilitación, reducción o expansión de capacidades con la red IP/MPLS.	E
13	ABM de usuarios de IPTV, atención a cuadrillas técnicas y Contact Center.	D
14	Mantener actualizado los módulos del monitor IPTV de acuerdo a la evolución de los servicios prestados.	P
15	Mantener actualizada la base de datos de clientes de IPTV.	D
16	Realizar copias de respaldo del sistema.	S
17	Desarrollar nuevas aplicaciones y/o productos de acuerdo a las necesidades, avances del servicio de IPTV.	E
18	Administrar de la red interna de IPTV.	E
19	Realizar proyección de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de información y proponer la adquisición de los mismos.	A
20	Colaborar en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones propias o contratadas.	E
21	Colaborar en la elaboración de proyectos para la ampliación de los servicios de IPTV.	E
22	Distribuir y coordinar las responsabilidades del personal técnico, operativo y administrativo.	D
23	Informe y seguimiento a los contratos para la provisión del derecho de distribución del contenido para IPTV.	M

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

24	Informe y seguimiento a los contratos para la provisión de O&M para IPTV.	**M**
25	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división.	**M**
26	Realizar un estudio periódico y sugerir opciones de solución sobre eventos que se observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la división como así también medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**M**
27	Verificación, control y seguimiento a los procesos de facturación y el sistema de IPTV	**M**
28	Elaborar y comunicar turnos de guardia de los operadores.	**M**
29	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación del servicio conforme a las necesidades.	**E**
30	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados sean utilizados adecuadamente.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Organizacional - GGER

DIVISION GESTION DE CONEXIÓN DE CLIENTES CORP. PURUHÁRA JOAJU RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA SERVICIOS DE RED IP** *Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha*
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	**Nivel División**

OBJETIVOS

Coordinar con las Dependencias Técnicas y Comerciales de la Compañía, para el trámite de las conexiones de servicios solicitados por los Clientes Corporativos y controlar el estado de las mismas.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.	D
2	Coordinar las tareas entre las dependencias afectadas en la elaboración de los proyectos requeridos para la conexión de los Servicios a los Clientes Corporativos.	D
3	Elaborar y actualizar el estado de las conexiones de los Servicios Corporativos, identificando por segmento de Clientes (Instituciones del Estado y del sector privado).	D
4	Diseñar, proponer y participar en las políticas y nuevos planes comerciales de la Empresa en coordinación con las Divisiones Negocios Corporativos y Licitaciones y Convenios.	P
5	Solicitar informes de factibilidad técnica para la comercialización de los Servicios Corporativos	P
6	Proponer y plantear alternativas en la topología de conexión para la elaboración de proyectos de acuerdo a las posibilidades técnicas de la Compañía y a las posibilidades planteadas por los Clientes Corporativos.	E
7	Elaborar Órdenes de Servicio Técnico correspondientes a conexiones, desconexiones, migraciones y cambios de modalidad de los Servicios para Clientes Corporativos.	D
8	Elaborar Órdenes de Servicio Técnico correspondientes a Eventos Especiales y Conexiones Temporales para Clientes Corporativos.	P
9	Emitir y enviar las Órdenes de Servicio Técnico a cada una de las dependencias afectadas en el proceso de conexión de los servicios solicitados por los Clientes Corporativos.	D
10	Solicitar replanteos de los proyectos de acuerdo a las necesidades técnicas en caso de ser necesarios.	E
11	Realizar el seguimiento y coordinar las tareas entre las dependencias afectadas en el procedimiento de ejecución de las Órdenes de Servicio Técnico para los servicios solicitados por los Clientes Corporativos.	P
12	Realizar el relevamiento de requerimientos técnicos tanto de conexiones permanentes, como de temporales y eventos especiales de Clientes Corporativos.	E
13	Coordinar, asistir técnicamente, realizar instalaciones y/o proveer equipos de networking y personal para tareas correspondientes a conexiones temporales y eventos varios.	E
14	Administrar y resguardar equipos de networking a ser utilizados en conexiones temporales y eventos varios para Clientes Corporativos.	E
15	Atender y asesorar técnicamente a los Clientes Corporativos con relación a los servicios proveídos por la Compañía, así como también a las consultas	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

	técnicas sobre Eventos Especiales y Conexiones Temporales.	
16	Realizar visitas técnicas a los Clientes Corporativos para brindar asesoramiento técnico con relación a los servicios proveídos por la Compañía, y el equipamiento requerido de acuerdo a sus necesidades y posibilidades.	**P**
17	Asesorar y capacitar a las dependencias de la Compañía conforme a los requerimientos recepcionados con respecto a los Servicios Corporativos.	**E**
18	Elaborar informes sobre el avance de los procesos correspondientes a Órdenes de Servicio para los distintos Clientes Corporativos.	**P**
19	Controlar el estado de las conexiones en sus diferentes etapas (Proyectos, presupuestos, ordenes de servicios, ejecución de ordenes de servicio y facturación).	**D**
20	Elaborar estrategias para el mejoramiento de los procesos para brindar servicios a Clientes Corporativos.	**E**
21	Elaborar informes de conexiones conforme a lo requerido por la Superioridad.	**E**
22	Elaborar informes de indicadores de gestión.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Org. Funcional - GGER

SECCION GESTION DE CLIENTES CORPORATIVO PURUHÁRA JOAJU ÑEMONGU'E RENDA





Depende directamente de	DIVISION GESTION DE CONEXIÓN DE CLIENTES PURUHÁRA JOAJU RENDA
Supervisa las actividades para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias	Nivel Jerárquico: Sección

OBJETIVOS

Servir de soporte a la Compañía para tareas específicas de mantenimiento de sistemas que afecten los servicios a clientes corporativos y entes del Estado. Asimismo, se encargará de ser el nexo con la Gerencia Comercial, área de Vtas. Corporativas, para el desarrollo y monitoreo de sistemas de detección de fallas en el tráfico y/o enlaces de clientes corporativos.

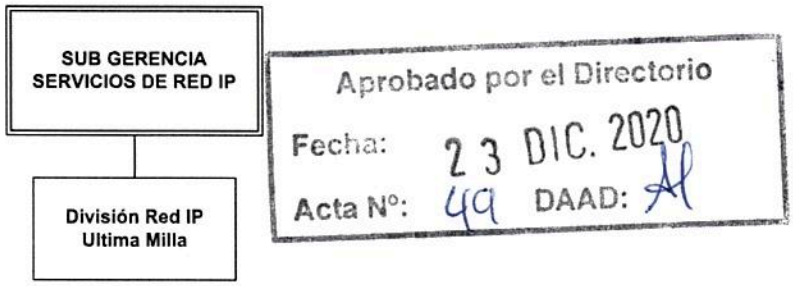
	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar e informar de las tareas de soporte técnico para la instalación, programación y mantenimiento de enlaces de la red IP de clientes corporativos o de Convenio.	D
2	Realizar la instalación y mantenimiento de sistemas en los Servidores de la COPACO S.A.	D
3	Diseña e implementa nuevas tecnologías de servidores y sistemas en coordinación con desarrolladores a fin de adecuarse a las necesidades de los	P

	clientes de su sector.	
4	Mejorar la Atención al Cliente Interno.	D
5	Gestión de Servidores de Internet y sus Sistemas.	E
6	Coordinar con otras dependencias la realización de tareas técnicas que competa al área. Diagnóstico y seguimiento de fallas en los diferentes sistemas implementados para brindar los Servicios IP, a fin de lograr una solución.	S

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

DIVISION RED IP ULTIMA MILLA
Mbojoapy Ultima Milla IP Renda



Depende directamente de:	**SUB GERENCIA SERVICIOS DE RED IP** *Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS
Gestión (O&M) de la red de acceso a última milla de Internet.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos sobre los que se prestan los servicios IP de la empresa; supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.	**P**
2.	Gestionar (O&M) la red de acceso última milla de la Compañía	**E**
3.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por empresas externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la compañía.	**E**
4.	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas y equipos de Ultima Milla de Internet.	**P**

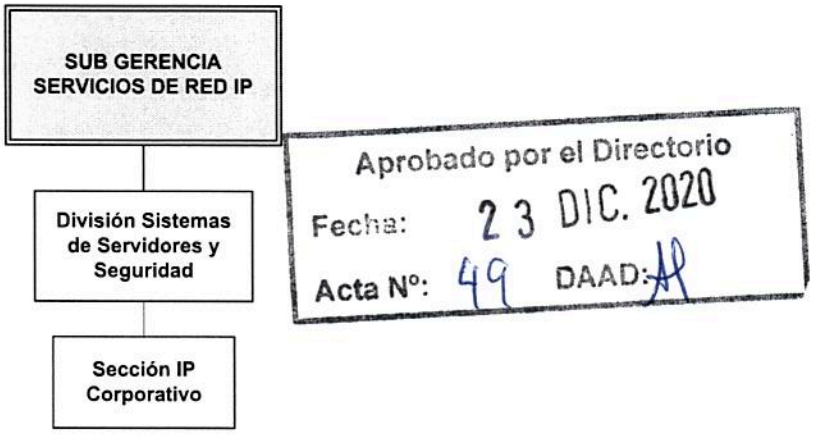
5.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet competencia de su área.	**E**
6.	Llevar el primer nivel de soporte a los problemas de conectividad de los clientes de Internet y los Servicios IP que brinde la Compañía. Coordinar con las demás Dependencias de la Compañía la implementación de los Servicios IP que brinde la Compañía.	**P**
7.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.	**E**
8.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.	**E**
9.	Realizar las copias de respaldo de los Equipos de Última Milla.	**P**
10.	De finir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de la Red de Acceso de Última Milla.	**E**
11.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.	**E**
12.	Efectuar el mantenimiento y el levantamiento de faltas que se presenten en los equipos de la Red de Acceso a Última Milla..	**E**
13.	Colaborar con las demás áreas de la Subgerencia en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
Org. – Subgerente GGER

DIVISION SISTEMAS DE SERVIDORES Y SEGURIDAD
Marandurapetee Aporeko ha Iñeñangarekorã Renda



Depende directamente de:	**SUB GERENCIA SERVICIOS DE RED IP** *Mbojoapy IP Ñemboguata Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel Jerárquico: División**

OBJETIVOS

Administrar los niveles de seguridad de acceso a los Servidores de Internet y de la Red de Datos IP. Instalar y mantener los Sistemas de Prevención contra ataques de intrusos, virus, spam, entre otros.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos sobre los que se prestan los servicios IP de la empresa; supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.	P

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo GGER

2.	Gestionar (O&M) el Conjunto de Servidores de Internet de la Compañía	**E**
3.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.	**E**
4.	Elaborar procedimientos de Operación y Mantenimiento preventivos y correctivos de los diferentes equipos y sistemas de Servidores de Internet.	**P**
5.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet bajo su responsabilidad.	**E**
6.	Llevar el primer nivel de soporte a los problemas de Servidores y Sistemas de la Red IP, así como de la Seguridad del mismo.	**P**
7.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los servidores de Internet y proponer la adquisición de los mismos.	**E**
8.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.	**E**
9.	Mantener actualizado la base de datos de los clientes de Internet. Administrar y mantener el Servicio de Correo Electrónico y el Servicio de WebHosting de los Clientes de la Compañía.	**P**
10.	Realizar las copias de respaldo del Sistema.	**P**
11.	Definir e implementar los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet.	**E**
12.	Definir e implementar las políticas de seguridad de los servidores y sistemas para los Servicios de Internet de la compañía.	**E**
13.	Colaborar con las demás áreas de la Subgerencia en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

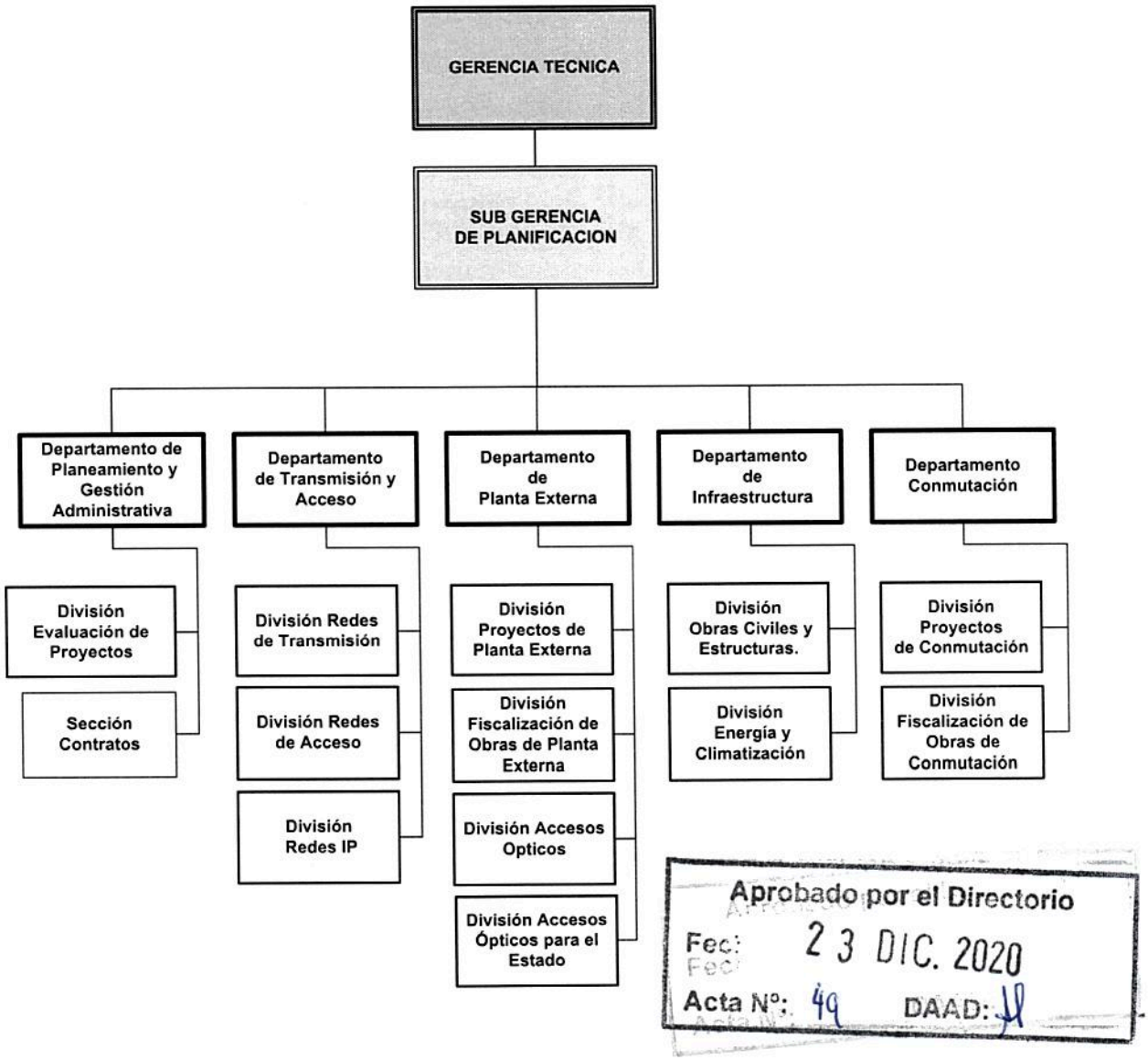
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

SUB GERENCIA DE PLANIFICACION
TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA



Aprobado por el Directorio
Fec: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: 11

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Depende directamente de	**GERENCIA TECNICA** **MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Coadyuvar en los Objetivos de la Gerencia Técnica y Gestionar la ejecución de las funciones de los Departamentos, para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1- Departamento de Planeamiento y Gestión Administrativa. 2- Departamento de Transmisión y Acceso. 3- Departamento de Planta Externa. 4- Departamento de Infraestrutura. 5- Departamento de Conmutación.

OBJETIVOS

Planear y planificar los Proyectos de Inversion en el ambito tecnológico y presupuestario, para la actualizacion, ampliacion y/o sustento de los sistemas y elementos de la red de telecomunicaciones en lo correspondiente a Transporte, Enlaces de Transmisión y Acceso, Redes de Planta Externa, Conmutación e Infraestructura. Gestionar la adecuada fiscalizacion y la ejecución de los Proyectos implementados. Optimizar el uso de los recursos tecnológicos disponibles en todos los niveles de la red de Telecomunicaciones.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1.	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Ángela Larramendia V.
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
Gral. GGER

2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y Normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4.	**Supervisión de tareas y Dirección de Personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y gestionar la capacitación del personal para el cumplimiento eficiente de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y al Personal. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.
6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar mecanismos de información que posibiliten una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

8.	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del Presupuesto de Inversión de la Compañía y del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.
9	**Administración de Contratos** 1. Administrar los contratos de prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que le sean asignados por el Directorio. 2. Realizar el seguimiento y control de la ejecución de los contratos asignados por el Directorio e informar, recomendar y adoptar las medidas correctivas o acciones que correspondan, salvaguardando los intereses de la Compañía.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Formular y controlar el cumplimiento de las tareas, Normas y Procedimientos relacionados a la Planificación de los Sistemas de Telecomunicaciones.	**P**
2.	Generar y proponer la realización de Proyectos tendientes a satisfacer la demanda de servicios en comunicaciones, ampliar la cobertura de los servicios existentes u ofrecer nuevos servicios.	**E**
3.	Liderar, motivar y controlar la buena ejecución de las actividades inherentes a su área de influencia, en coordinación con los departamentos afectados.	**P**
4.	Mantenerse informado e informar a otras Gerencias, además al Directorio, de todo lo que afecte a la actualidad y proyección de la tecnología aplicada a las comunicaciones en la Compañía.	**P**
5.	Realizar evaluaciones sobre metas cualitativas y cuantitativas de gestión de las aéreas operativas de la Gerencia.	**P**
6.	Orientar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

DPTO DE PLANEAMIENTO Y GESTION ADMINISTRATIVA
Tape'apo ha Tembiapokuatia Ñemongu'e Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**SUB GERENCIA DE PLANIFICACION** **TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA**
Coordina la ejecución de las funciones asignadas a los Departamentos para el cumplimiento de los objetivos de la Sub Gerencia.	**Nivel Departamento** 1. División Evaluación de Proyectos. 2. Sección Contratos.

OBJETIVOS

Planificar a corto, mediano y largo plazo los Proyectos para la implementación de nuevas tecnologías y servicios. Coordinar con los Departamentos y áreas de la Sub Gerencia, la ejecución de las tareas para dar cumplimiento a las funciones asignadas, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, y aquellos emanados por los mismos, hacia sus dependencias u otras áreas. Coordinar e Implementar el "Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay" (MECIP), Seguimiento y Control de Contratos.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas del área para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal idóneo necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Crear y mantener archivos clasificados de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos, Resoluciones y Disposiciones del Directorio y del Presidente, que regulen las actividades y actos que tienen lugar en la Compañía, y que se encuentran relacionados con su área.	P
2.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Sub Gerencia, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.	E
3.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.	P
4.	Generación de Ideas y Propuestas de Nuevos Servicios y expansión de la Red.	E
5.	Elaborar en coordinación con los demás Departamentos dependientes de la Sub Gerencia los planes a corto, mediano y largo plazos, para la Ampliación y el Mejoramiento de los Servicios que brinda la Compañía.	E
6.	Coordinar la elaboración de Pliegos de Bases y Condiciones para la adquisición de nuevos equipos o Sistemas	E
7.	Evaluación de los Proyectos, Generar informes de la Situación actualizada del comportamiento de la Red (cuadros comparativos demostrativos). Actualización constante de los datos estadísticos y de calidad de los servicios	E
8.	Coordinar con los Departamentos del área las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Sub Gerencia, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.	E
9.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Sub Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.	P
10.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia	P

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
...nal - GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

11.	Estudiar y sugerir a la Sub Gerencia, las opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.	**E**
12.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Sub Gerencia, (en función a las metas y objetivos institucionales y del sector), ya sea de corto, mediano o largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, humanos y financieros (Presupuesto).	**E**
13.	Apoyar operativamente a la Sub Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.	**P**
14.	Coordinar las actividades, seguimiento y control de la gestión; la administración de las necesidades, Bienes y Servicios, y de los Contratos administrados por la Sub Gerencia.	**P**
15.	Trabajar activamente en la implementación de las medidas de Control Interno, que asegure la correcta utilización, aplicación y resguardo de los recursos de la Sub Gerencia, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION EVALUACION DE PROYECTOS
Apopyrã Ra'ã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y GESTION ADMINISTRATIVA** **Tape'apo ha Tembiapokuatia Ñemongu'e Mbohapeha**
Supervisa las áreas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Elaborar y Evaluar la viabilidad de los Proyectos de inversión en el aspecto Técnico y Económico - Financiero.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Estudiar y mantener actualizada la información sobre las Nuevas Tecnologías y su evolución a nivel mundial, regional y local.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

2	Estudiar los diferentes Servicios de las Nuevas Tecnologías y su evolución a nivel mundial, regional y local.	P
3	Estudiar, centralizar y mantener actualizada la información sobre las Normas y Estándares más importantes a nivel mundial (ITU, IEEE, ETSI, ANSI, 3GPP, etc.).	P
4	Coadyuvar en la elaboración de las Especificaciones Técnicas sobre los Proyectos de implementación y/o adquisición de nuevos productos/servicios por parte de la Compañía; con las demás dependencias de la Sub Gerencia de Planificación.	P
5	Analizar las Especificaciones Técnicas sobre los Proyectos presentados por las distintas dependencias de la Compañía, previos a su implementación, cooperando para asegurar que los mismos tengan la efectividad esperada.	P
6	Trabajar coordinadamente con las demás dependencias para el estudio, análisis y compromiso entre factibilidad técnica y económica (rentabilidad) a nivel del perfil de los diferentes Proyectos propuestos.	P
7	Realizar la evaluación Técnica y Económica Financiera de los Proyectos propuestos.	P
8	Coordinar la elaboración de las Carpetas Técnicas para solicitudes de Licencias en el ente Regulador CONATEL	P
9	Elaborar planes para la Ampliación y el Mejoramiento del Sistema Telefónico Nacional.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICOP E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Ar[illegible] Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

SECCION CONTRATOS
Ñe'ẽme'ẽ Renda

Departamento de Planeamiento y Gestión Administrativa

Sección Contratos

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de:	**DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y GESTION ADMINISTRATIVA** **Tape'apo ha Tembiapokuatia Ñemongu'e Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignada a la siguiente dependencia.	**Nivel Sección**

OBJETIVOS

Coadyuvar en las funciones de Control y Seguimiento de Contratos establecidas en el Procedimiento para la Administración de Contratos, suscriptas en el Marco de la Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas y sus modificaciones, que fueran designados a la Sub Gerencia de Planificación.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
1.	Informar a la Sub Gerencia de Planificación, en relación a la situación actual de los Contratos, cuales fueran designados para su administración a la misma.-	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

2.	Mantener un archivo ordenado de toda documentación correspondiente a los Contratos administrados por la Sub Gerencia de Planificación, como también contar con una base de datos correspondiente.-	**D**
3.	Elevar a consideración de la Sub Gerencia, el informe a ser remitido a la Unidad de Control y Seguimiento de Contratos, conforme el procedimiento vigente.	**D**
4.	Elaborar informe con respecto a los Contratos administrados por la Sub Gerencia de Planificación, cuando fueran requeridas por otras dependencias autorizadas para el efecto.	**E**
5.	Elaborar las notificaciones de las designaciones sugeridas por la Sub Gerencia Administradora, para la fiscalización de la ejecución de los Contratos.	**P**
6.	Recibir informes de los fiscales de Contratos, e impulsar el trámite según corresponda el caso.	**D**
7.	Verificar las solicitudes realizadas por el Contratista, la cuales podrían ser de; Pago de Facturas, Reajustes, Prorroga, Recepción Técnica Provisoria y Definitiva, Etc.	**D**
8.	Elaborar las comunicaciones al Contratista, referente a las resoluciones adoptadas por la Administración del Contrato y/o Directorio de la Compañía.	**P**
9.	Realizar acciones en coordinación con las demás dependencias intervinientes en el proceso de Administración de los Contratos, contendientes al efectivo cumplimiento de los mismos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

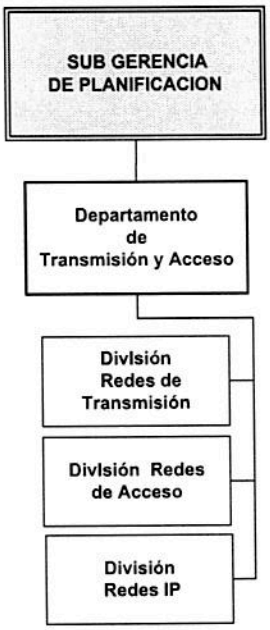
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO TRANSMISION Y ACCESO
Ñanduti Mbohasahapy ha Raperã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	SUB GERENCIA DE PLANIFICACION TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA
Dirigir y evaluar la ejecución de las tareas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Redes de Transmisión. 2. División Redes de Acceso. 3. División Redes IP.

OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar los Proyectos para la actualización, ampliación y/o mantenimiento, de los elementos de Transmisión y Acceso de la red alámbrica e inalámbrica, así como la red IP, fiscalizar las obras en ejecución y realizar el seguimiento de los Contratos del área.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
GGER

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del Personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de Personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al Personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia y justificar adecuadamente las desviaciones que pudieran producirse.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Generar y administrar Proyectos de Transmisión y Acceso; sean estos de Cobre, Fibra óptica o por Radio.	P
2.	Generar y recomendar Proyectos de nuevos Sistemas de Transmisión que atiendan las necesidades de expansión.	P
3.	Generar y recomendar Proyectos de Sistemas de Transmisión que reemplacen a los existentes respondiendo a las necesidades de crecimiento y modernización.	P
4.	Elaborar los Proyectos correspondientes a Transmisión para la instalación de nuevos puntos de Interconexión y ampliación de los existentes.	P
5.	Coordinar trabajos con otras Dependencias a fin de elaborar Proyectos que involucren a las demás áreas.	P
6.	Emitir información técnica de las pruebas de recepción de los Sistemas de Transmisión instalados, fundamentar la emisión de las Actas de Recepción Provisoria y/o Definitiva.	E
7.	Emitir información técnica de las pruebas de los Sistemas	P
8.	Generar las Órdenes de Servicio para la ejecución con recursos propios de la Compañía, de obras relacionadas a los Sistemas de Transmisión y realizar la fiscalización de los mismos.	P
9.	Evaluar técnica y económicamente ofertas de equipos de Transmisión recibidas por la Compañía y emitir su recomendación.	E
10.	Generar y recomendar Proyectos de Sistemas de Acceso que reemplacen a los existentes atendiendo a las necesidades de crecimiento y modernización.	P
11.	Elaborar la información técnica de las pruebas de recepción de los Sistemas de Acceso instalados, fundamentar la emisión de las Actas de Recepción Provisoria y Definitiva.	E
12.	Generar las Ordenes de Servicio para la ejecución con recursos propios de la Compañía, de obras relacionadas a los Sistemas de Acceso y realizar la fiscalización de los mismos.	P
13.	Evaluar técnica y económicamente ofertas de equipos de Acceso recibidas por la Compañía y emitir su recomendación.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

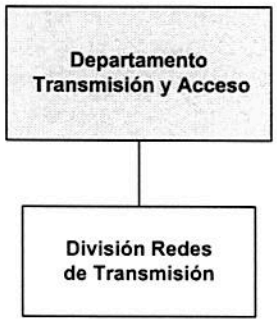
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

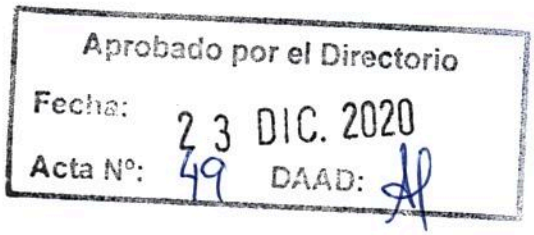
C.P. Asesor Parlamentario
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION REDES DE TRANSMISION
Mbojoajupy Mbohasahapy Renda





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TRANSMISION Y ACCESO** *Ñanduti Mbohasahapy ha Raperã Mbohapeha*
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades para la Elaboración de Proyectos de la Red de Transmisión por Radio o Fibra Óptica.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar las Especificaciones Técnicas de los nuevos Proyectos o ampliaciones de los Sistemas de transmisión, solicitados por el Departamento.	P

C.P. Agustín Lara...
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

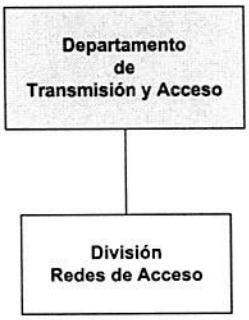
2	Elaborar las Especificaciones Técnicas de los Proyectos de nuevos Puntos de Interconexión con otras Redes o ampliaciones, solicitados por el Departamento.	P
3	Fiscalizar las obras de instalación de nuevos Sistemas de Transmisión, cuidando que se realicen conforme al Proyecto y que se adecuen a las Normas de Instalación Vigentes.	P
4	Controlar el cumplimiento del cronograma de implementación de las obras de transmisión.	S
5	Certificar las causales contractuales previstas para el otorgamiento de prórrogas.	M
6	Fiscalizar las obras de instalación de nuevos puntos de interconexión con otras Redes en el área de transmisión, cuidando que se realicen conforme al Proyecto y que se adecuen a las Normas de instalación vigentes.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISION REDES DE ACCESO
Mbojoajupy Rape Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TRANSMISION Y ACCESO** ***Ñanduti Mbohasahapy ha Raperã Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir y fiscalizar las actividades para la Elaboración de Proyectos de Redes de Acceso y Última Milla.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar los Proyectos de los Sistemas de Transmisión para la implementación de los enlaces a los Clientes de los servicios VPN, Internet y E1 Conmutado.	D
2	Elaborar los Proyectos de los Sistemas de Transmisión para la implementación de los enlaces para los Clientes Corporativos.	D

C.P. Agustín Centurión V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3	Elaborar la fundamentación técnica sobre los Proyectos de nuevos Sistemas de Acceso con otras redes sean estas internas o externas, con otros Operadores, solicitados por el Departamento.	P
4	Fiscalizar las obras de instalación de nuevos Sistemas de Acceso cuidando que se realicen conforme al Proyecto y que se adecuen a las Normas de instalación vigentes.	P
5	Analizar la ingeniería definitiva de los Proyectos contratados y verificar que respondan a las especificaciones solicitadas en los Pliegos de Bases y Condiciones y las Normas vigentes.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

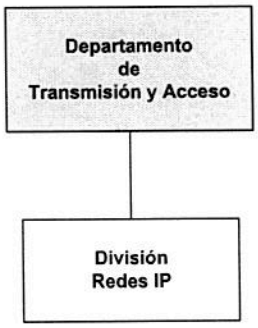
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIVISION REDES IP
Mbojoajupy IP Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO TRANSMISION Y ACCESO** ***Ñanduti Mbohasahapy ha Raperã Mbohapeha***
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir y controlar actividades relacionadas a los Proyectos y Fiscalización de Redes IP

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar la fundamentación técnica sobre los Proyectos de nuevos Sistemas de Transmisión basados en nuevas tecnologías IP y Plataforma IP/MPLS o superior, solicitados por el Departamento.	P
2	Fiscalizar obras de instalación de nuevos Sistemas de Transmisión basados	

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

Av. Gral Santos 2840 c/ 18 de julio
Edificio San Vicente
www.copaco.com.py
Asunción – Paraguay
+ 595 21 331079

	en nuevas tecnologías IP y Plataforma IP/MPLS o superior cuidando que se realicen conforme al Proyecto y que se adecuen a las Normas de instalación vigentes.	**P**
3	Elaborar los proyectos de ampliación de la plataforma para los servicios existentes (XDSL, PON, IP/MPLS o superior) mediante los procesos de Contrataciones Públicas.	**E**
4	Coordinar, gestionar y realizar los proyectos de nuevos servicios IP con las diferentes áreas involucradas mediante los procesos de Contrataciones Públicas.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

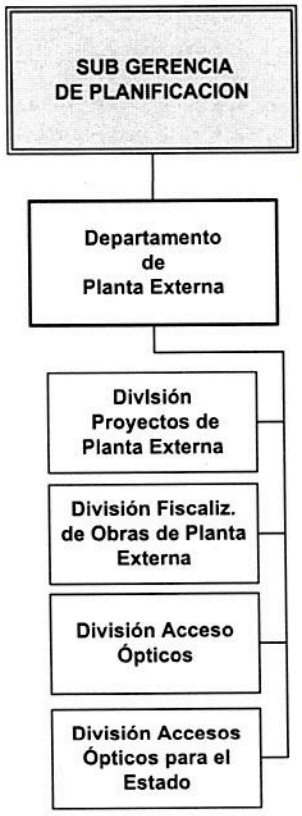
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Barrameda
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA
Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**SUB GERENCIA DE PLANIFICACION** **TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA**
Dirige y evalúa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Proyectos de Planta Externa 2. División Fiscalización de Obras de Planta Externa. 3. División Acceso Ópticos. 4. División Accesos para el Estado.

C.P. Agustín Carramerana V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS

Planificar y evaluar proyectos de Planta Externa, accesos ópticos; y fiscalizar la ejecución de los Proyectos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del Personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al Personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Carramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.
7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Proporcionar los datos técnicos necesarios para la elaboración de las Condiciones para llamados a concursos de instalación de redes de Planta Externa	P
2.	Generar y coordinar la implementación de Proyectos para la instalación de nuevas redes de Planta Externa	E
3.	Generar y coordinar la implementación de Proyectos para la ampliación de redes de Planta Externa	E
4.	Mantener actualizada las Normas de instalación de redes de Planta Externa de la Compañía adecuándola a las disposiciones del órgano regulador, municipalidades, otros entes, etc.	P
5.	Coordinar la actualización de los Planos de la red de la Planta Externa, atendiendo a las nuevas instalaciones y ampliaciones hasta el nivel de cajas terminales	P
6.	Generar las Ordenes de Servicio para la ejecución con recursos propios de la Compañía, de obras de Planta Externa y realizar la fiscalización de los mismos	P
7.	Evaluar técnica y económicamente ofertas de materiales y/o mano de obra para redes de Planta Externa recibidas por la compañía y emitir su recomendación	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49

C.P. Agustín [illegible]
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
[illegible] GGER

DIVISION PROYECTOS PLANTA EXTERNA
Apopyrã Okaregua Tembiporu'aty Renda

Departamento de Planta Externa

División Proyectos de Planta Externa

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas de la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de proyectos de redes de Planta Externa.

	FUNCIONES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Mantener actualizados los Planos de la red de Planta Externa existente hasta el nivel de cajas terminales	**P**
2.	Elaborar la parte técnica de los Proyectos de montaje de nuevas redes de Planta Externa.	**E**
3.	Elaborar la parte técnica de los Proyectos de ampliación de las redes de Planta Externa existentes.	**E**
4.	Elaborar, actualizar y adecuar las Normas de instalación de redes de Planta Externa de la Compañía siguiendo las directivas del Departamento	**P**
5.	Elaborar los estudios de factibilidad de ampliación de la red de Planta Externa a solicitud de nuevos servicios telefónicos o debido a la demanda estimada	**E**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION FISCALIZ.DE OBRAS DE PLANTA EXTERNA
Mba'eapopy Okaregua Tembiporu'aty Ñehesa'ỹjoha Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: #

Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas de la siguiente dependencia.	Nivel División

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir y controlar actividades relacionadas a la fiscalización de obras de Planta Externa.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Fiscalizar las obras de instalación de nuevas redes de Planta Externa cuidando que se realicen conforme al Proyecto y que se adecuen a las Normas de instalación vigentes.	E
2.	Fiscalizar las obras de ampliación de redes de Planta Externa atendiendo a que se implementen de acuerdo con el Proyecto y que se adecuen a las Normas de instalación vigentes.	E
3.	Realizar la comprobación de los materiales utilizados en las obras de Planta Externa y emitir su recomendación.	E
4.	Controlar el cumplimiento del cronograma de obras de instalación de redes de Planta Externa.	E
5.	Certificar las causales contractuales previstas para el otorgamiento de prórrogas en los Contratos de provisión de materiales y/o mano de obra de montaje de redes de Planta Externa.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO, E=EVENTUALMENTE

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo GGER

DIVISION ACCESOS OPTICOS
Ñanduti Rape Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: AP

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas de la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar y dirigir la elaboración de proyectos de accesos ópticos.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recibir de las respectivas áreas de la Compañía solicitudes de nuevos enlaces con cables de fibra óptica	E
2	Preparar especificaciones técnicas para nuevos enlaces ópticos y para compra de cables, accesorios y herrajes para fibra óptica	E
3	Preparar Proyectos de enlaces entre Centrales y otros servicios como Internet, VPN, E1, etc.	E
4	Preparar Proyectos de enlaces para la Red Primaria Óptica de la Compañía.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo
General - GGER

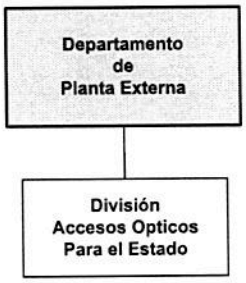
5	Analizar la ingeniería definitiva de los Proyectos contratados, y verificar que ésta se corresponda con las especificaciones solicitadas y las Normas vigentes	E
6	Elaborar, actualizar y adecuar las Normas de instalación de redes de Acceso óptico de la Compañía siguiendo las directivas del Departamento	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

DIVISION ACCESOS OPTICOS PARA EL ESTADO FIBRA OPTICA TETÃ REMBIPORURÃ RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	DEPARTAMENTO DE PLANTA EXTERNA Okaregua Tembiporu'aty Mbohapeha
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas de la siguiente dependencia.	Nivel División

OBJETIVOS
Planificar, organizar y dirigir la elaboración de proyectos de accesos ópticos que son destinados para usos del Estado Paraguayo.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Recibir de las respectivas áreas de la Compañía solicitudes de nuevos enlaces para las Entidades del Estado, con cables de fibra óptica.	E
2	Realizar el relevamiento de datos para la elaboración de los Proyectos de Planta Externa Óptica en base a las solicitudes realizadas por los Entes del Estado.	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

3	Preparar los proyectos de Planta Externa Óptica, para servicios de INTERNET, VPN, E1, SIP-TRUNCK, para las solicitudes realizadas por Entes del Estado, con sus respectivas especificaciones técnicas, costos y cronograma de ejecución.	**E**
4	Elaborar la ingeniería definitiva de los Proyectos ejecutados a fin de realizar los asientos de las modificaciones sufridas durante su ejecución.	**E**
5	Verificar las implementaciones de los Enlaces Ópticos realizadas por las Contratistas a fin de que éstas se correspondan con las especificaciones solicitadas y Contratadas y se adecuen a las Normas vigentes.	**E**
6	Elaborar, actualizar y adecuar a las Normas, las instalaciones de redes de Acceso óptico de la Compañía siguiendo las normativas internacionales.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: II

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

VISIÓN | Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN | Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
Mba'eporurã Mbohapeha



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	SUB GERENCIA DE PLANIFICACION TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA
Dirige y evalúa la ejecución de las tareas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Obras Civiles y Estructuras. 2. División Energía y Climatización.

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir, controlar la elaboración de proyectos de obras civiles y estructuras (torres/mástiles). Elaborar Especificaciones Técnicas acordes a las necesidades de la Compañía. Verificar y fiscalizar Obras de Infraestructura (Obras Civiles, Estructuras (Torres y Mástiles).

C.P. Agustín Larramendia
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del Personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de Personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al Personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al personal en el puesto de trabajo y medir el resultado.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Dirigir, coordinar y supervisar la elaboración de Proyectos de obras de infraestructura, requeridas por las áreas, para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Compañía.	P
2.	Solicitar la contratación de las obras de infraestructura requeridas.	A
3.	Elevar Informe en respuesta a consultas presentadas por oferentes en Licitaciones	E
4.	Participar en las aperturas de sobres de oferentes en los llamados de Licitaciones correspondientes al área de Infraestructura.	A
5.	Analizar y elevar los informes sobre la evaluación técnica y económica de las ofertas sobre provisión y/o ejecución de obras de infraestructura, en fase de contratación por la Compañía.	A
6.	Mantener actualizadas las Normas, Resoluciones y Ordenanzas que rigen la construcción de las obras definidas por la Compañía.	P
7.	Mantener actualizados los Planos y datos técnicos, de obras civiles, terrenos, torres, mástiles, energía (fuente de alimentación, electricidad, grupos electrógenos, aterramientos, balizamientos, pararrayos y sistemas de protección), climatización y otros, de los edificios utilizados por la Compañía.	P
8.	Supervisar la fiscalización sobre los trabajos de provisión y/o ejecución de obras de infraestructura contratados por la Compañía, además elevar el informe sobre las solicitudes de prorroga a los plazos contractuales	P
9.	Elevar Informe sobre solicitudes de arrendamiento de Infraestructura	P
10.	Elevar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisoria de Contratos	P

C.P. Agustín Laframendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

11.	Elevar Informe sobre pago de certificados de los respectivos Contratos	**P**
12.	Elevar Informes a las dependencias de Control de la Compañía, de acuerdo a solicitudes de las mismas	**E**
13.	Elevar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Definitiva de Contratos	**P**
14.	Elevar Informe sobre solicitudes para devolución de retención caucional	**P**
15.	Elevar Informes Mensuales sobre Proyectos Elaborados de Infraestructuras y sobre Contratos en ejecución	**M**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Caparmendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

DIVISION OBRAS CIVILES Y ESTRUCTURAS
Mba'eapopy Tetãmba'e'ỹva ha Jogapopyrã Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DPTO DE INFRAESTRUCTURA** **Mba'eporurã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas de la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar, dirigir, controlar la elaboración de proyectos de obras civiles y estructuras (torres/mástiles). Elaborar Especificaciones Técnicas acordes a las necesidades de la Compañía. Verificar y fiscalizar Obras de Infraestructura (Obras Civiles, Estructuras (Torres y Mástiles))

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	**Frecuencia**
1	Elaborar los Proyectos de obras civiles (planos arquitectónicos, cálculo de estructuras, cómputo métrico, presupuesto y especificaciones técnicas) en coordinación con las otras dependencias de acuerdo a los objetivos establecidos por la Compañía.	**P**
2	Estudiar solicitudes de arriendo de Infraestructura presentados por terceros	**P**
3	Solicitar la contratación de los Proyectos elaborados.	**A**

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

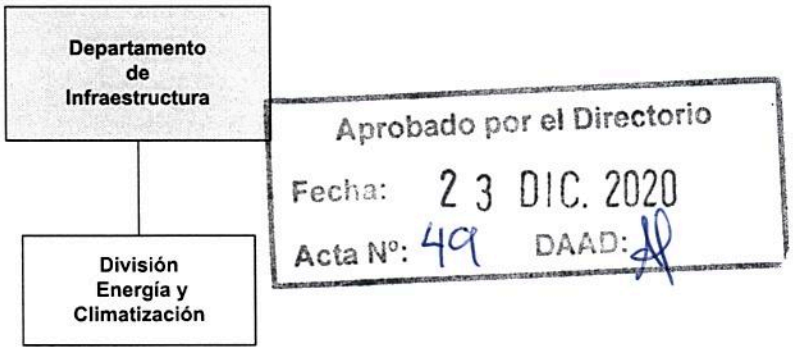
4	Elaborar respuestas a consultas presentadas por oferentes en periodo de consultas de las licitaciones	E
5	Participar en las aperturas de sobres de oferentes en los llamados de Licitaciones correspondientes a Obras Civiles y Estructuras	A
6	Elaborar los informes sobre la evaluación técnica y económica de las ofertas de provisión y/o ejecución de obras civiles, de estructuras (mástiles y torres), en fase de contratación de la Compañía.	A
7	Fiscalizar las obras de infraestructura (Obras Civiles y Estructuras), y asegurar la ejecución conforme al Proyecto elaborado, Normas de instalación vigentes y el Manual de Procedimiento de la Compañía.	P
8	Organizar y planear los trabajos de fiscalización de manera a acompañar las obras de acuerdo a los suministros y servicios contratados.	P
9	Elaborar Informe Mensual correspondiente a los avances de los Contratos en ejecución	M
10	Controlar el cumplimiento del cronograma contractual aprobado e informar sobre las solicitudes de prorroga a los plazos contractuales.	M
11	Elaboración de los Protocolos de Pruebas Técnicas de los trabajos contratados.	P
12	Elaborar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisoria	P
13	Elaborar Informes sobre solicitudes de pagos de certificados	P
14	Elaborar Informes para las dependencias de control de la Compañía de acuerdo a solicitudes presentadas	E
15	Elaborar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Definitiva	P
16	Elaborar Informe sobre solicitudes para devolución de retención caucional	P
17	Realizar relevamiento de datos de terreno y elaboración de Planos topográficos.	E
18	Elaborar carpetas y realizar los trámites en las Municipalidades, para la regularización y/o aprobación de los nuevos Proyectos de los edificios propiedad y/o arrendados por la Compañía.	E
19	Mantener actualizado el archivo de Planos y datos técnicos de los terrenos, edificios, torres, mástiles usufructuados por la Compañía	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD: IV

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

DIVISION ENERGIA Y CLIMATIZACION
Energía ha Tenda Mboyvyturã Renda



Depende directamente de	**DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Mba'eporurã Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas a la siguiente dependencia.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de los proyectos de energía (Rectificadores, Bancos de Baterías, Reductores a diodo, Inversores, etc) Grupos Electrógenos y Climatización. Elaborar Especificaciones Técnicas acordes a las necesidades de la Compañía. Verificar y fiscalizar Obras de Infraestructura (Energía y Climatización) contratadas por la Compañía.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Elaborar Proyectos de energía y climatización (planos, presupuestos y especificaciones técnicas), en coordinación con las otras dependencias, conforme a los objetivos delineados por la Compañía.	P

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo

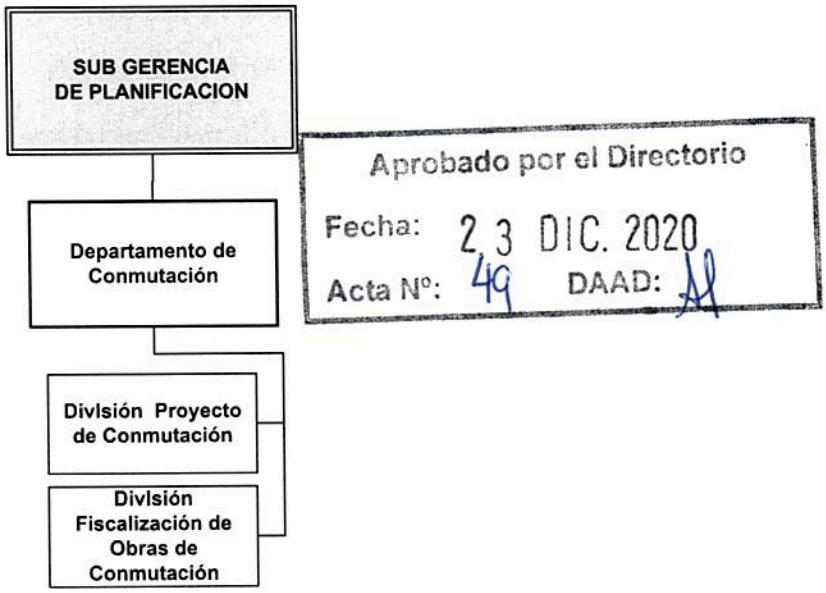
2	Estudiar solicitudes de arriendo de Infraestructura presentados por terceros	P
3	Solicitar la contratación de los Proyectos elaborados.	A
4	Elaborar respuestas a consultas presentadas por oferentes en periodo de consultas de las licitaciones	E
5	Participar en las aperturas de sobres de oferentes en los llamados de Licitaciones correspondientes a Obras de Energía y Climatización	A
6	Elaborar los informes sobre la evaluación técnica y económica de las ofertas de provisión y/o ejecución de obras de energía y climatización, en fase de contratación de la Compañía.	A
7	Fiscalizar las obras de infraestructura, de energía y climatización, y asegurar la ejecución conforme al Proyecto elaborado, Normas de instalación vigentes y el Manual de Procedimiento de la Compañía.	P
8	Organizar y planear los trabajos de fiscalización de manera a acompañar las obras de acuerdo a los suministros y servicios contratados.	P
9	Elaborar Informe Mensual correspondiente a los avances de los Contratos en ejecución	M
10	Controlar el cumplimiento del cronograma contractual aprobado e informar sobre las solicitudes de prorroga a los plazos contractuales.	M
11	Elaboración de los Protocolos de Pruebas Técnicas de los trabajos contratados.	P
12	Elaborar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisoria	P
13	Elaborar Informes sobre solicitudes de pagos de certificados	P
14	Elaborar Informes para las dependencias de control de la Compañía de acuerdo a solicitudes presentadas	E
15	Elaborar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Definitiva	P
16	Elaborar Informe sobre solicitudes para devolución de retención caucional	P
17	Mantener actualizado los planos y datos técnicos del área de energía y climatización de los predios, edificios y equipos de la Compañía.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fec 23 DIC. 2020
Acta Nº: 46 PAAD:

C.P. Agueda Ferramentola V.
Encargada de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
G.G.E.R.

DEPARTAMENTO DE CONMUTACION
Ñemyengovia Mbohapeha



Depende directamente de	**SUB GERENCIA DE PLANIFICACION TEMBIAPO RAPE'APO MBOHAPEHA RIREGUA**
Dirige y evalúa la ejecución de las tareas asignadas para el cumplimiento de las funciones de las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Departamento** 1. División Proyecto de Conmutación. 2. División Fiscalización de Obras de Conmutación.

OBJETIVOS
Gestionar, elaborar y coordinar Proyectos de Conmutación, verificar la ejecución y fiscalización de las obras del área de Centrales y Redes de Conmutación.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

FUNCIONES GENERALES	
1	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las unidades dependientes. 2. Formular las tareas en el área de influencia, para el cumplimiento de los objetivos. 3. Coordinar las tareas definidas para obtener los resultados esperados.
2	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones del sector. 3. Determinar la dotación de personal entrenado necesario para responder a los requerimientos, conforme al volumen de trabajo programado.
3	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir con las funciones asignadas por el superior inmediato y las dispuestas por el Directorio. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el buen desempeño de las funciones. 3. Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos, Procedimientos, Funciones y Normas de la Compañía. 4. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
4	**Supervisión de tareas y Dirección de personal** 1. Supervisar las tareas asignadas al personal. 2. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones, para lograr los objetivos del área. 3. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados.
5	**Calidad de trabajo** 1. Velar por el mejoramiento permanente de los trabajos del sector, para asegurar una gestión eficiente en la administración de los recursos.
6	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar los mecanismos de información que posibiliten fluidez en la comunicación con su inmediato superior, con otras unidades y con el Personal, respecto a temas de interés común. 2. Informar a su superior inmediato sobre anormalidades o desviaciones producidas en el desarrollo de las tareas del área.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

7	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, Personal, Operadores y otros, para mantener en alto la imagen externa de la Compañía.
8	**Responsabilidad Financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre los fondos asignados a su área de influencia.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1.	Coordinar la implementación y fiscalización de las ampliaciones o montajes de nuevas centrales telefónicas y servicios complementarios.	E
2.	Cuidar de la actualización del plan de numeración de acuerdo con las ampliaciones e instalaciones de nuevas centrales telefónicas	P
3.	Coordinar la implementación, ejecución y fiscalización de las ampliaciones o montajes de nuevos Puntos de Interconexión (PI) con otras redes de telecomunicaciones (Celulares, Telefonía pública, Internet y otros).	E
4.	Proporcionar los datos y nuevo performance de los equipos de conmutación al sector de ventas con relación a las nuevas facilidades y servicios.	P
5.	Coordinar la elaboración de pliegos de Bases y Condiciones para la adquisición de nuevos equipos o sistemas	E
6.	Evaluación de los Proyectos, Generar informes de la Situación actualizada del comportamiento de la Red.(Cuadros comparativos y demostrativos) Actualización constante de los datos estadísticos y de calidad de los servicios	E
7.	Generación de Ideas y Propuestas de Nuevos Servicios y expansión de la Red.	E

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO
E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

DIVISION PROYECTOS DE CONMUTACION
Apopyrã Ñemyengoviaregua Renda



Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CONMUTACION Ñemyengovia Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de especificaciones técnicas sobre Redes de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.
Planificar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de proyectos de sostenibilidad de la red existente.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Actualizar el Plan de Numeración conforme a las ampliaciones e instalaciones de nuevas centrales telefónicas.	P
2	Gestión con el Ente Regulador de las numeraciones asignadas, utilizadas o nuevos rangos requeridos para los servicios de telefonía básica e IP.	E
3	Elaborar la parte técnica de los proyectos para la instalación de nuevas centrales telefónicas	E
4	Elaborar proyectos para la sostenibilidad de las redes de conmutación existentes.	P

C.P. Agustín Larrame
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

5	Elaborar la parte técnica de los proyectos para la ampliación de centrales telefónicas existentes	**E**
6	Elaborar la parte técnica de los proyectos para la instalación de nuevos puntos de Interconexión con otras redes	**E**
7	Elaborar la parte técnica de los proyectos para la ampliación de puntos de Interconexión existentes	**E**
8	Analizar la ingeniería definitiva de los proyectos contratados y verificar que corresponda con las especificaciones solicitadas y las normas vigentes	**E**
9	Procesar los datos de medición de trafico generando información relacionada con dicha medición que pueda ser utilizada en cualquier área de la compañía que la requiera	**P**
10	Supervisar las tareas asignadas al personal. Instruir y capacitar al Personal en el cumplimiento de las funciones. Evaluar al Personal en el puesto de trabajo y medir los resultados	**D**

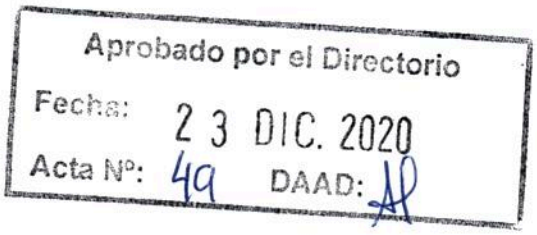
FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD: A1

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

DIVISION FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE CONMUTACION
Mba'eapopy Ñemyengoviaregua Ñehesa'ỹjoha Renda





Depende directamente de	**DEPARTAMENTO CONMUTACION Ñemyengovia Mbohapeha**
Supervisa las tareas para el cumplimiento de las funciones asignadas.	**Nivel División**

OBJETIVOS
Planificar, organizar, coordinar y controlar actividades relacionadas a la fiscalización de obras de conmutación.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
1	Realizar el seguimiento y evaluación en la implementación de los Proyectos del área, para garantizar el cumplimiento real sobre las especificaciones técnicas establecidas.	P
2	Fiscalizar las obras de instalación de nuevas centrales de conmutación cuidando que se realicen conforme al proyecto y que se adecuen a las normas de instalación vigentes	E

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

3	Fiscalizar las obras de ampliación de centrales de conmutación atendiendo a que se ciñan a lo planificado y que se adecuen a las normas de instalación vigentes	**E**
4	Fiscalizar las obras de instalación de nuevos clientes en el área de conmutación, cuidando que se realicen conforme al proyecto y que se adecuen a las normas de instalación vigentes	**E**
5	Fiscalizar las obras de instalación y ampliación de puntos de interconexión con otras redes en el área de conmutación, atendiendo a que se ciñan a lo planificado y que se adecuen a las normas de instalación vigentes	**E**
6	Controlar el cumplimiento del cronograma de obras de conmutación	**P**
7	Certificar las causales contractuales previstas para el otorgamiento de prorrogas	**E**
8	Velar por el correcto cumplimiento de los procesos, entandares y Normas aplicados en los procesos de implementación correspondientes.	**D**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE

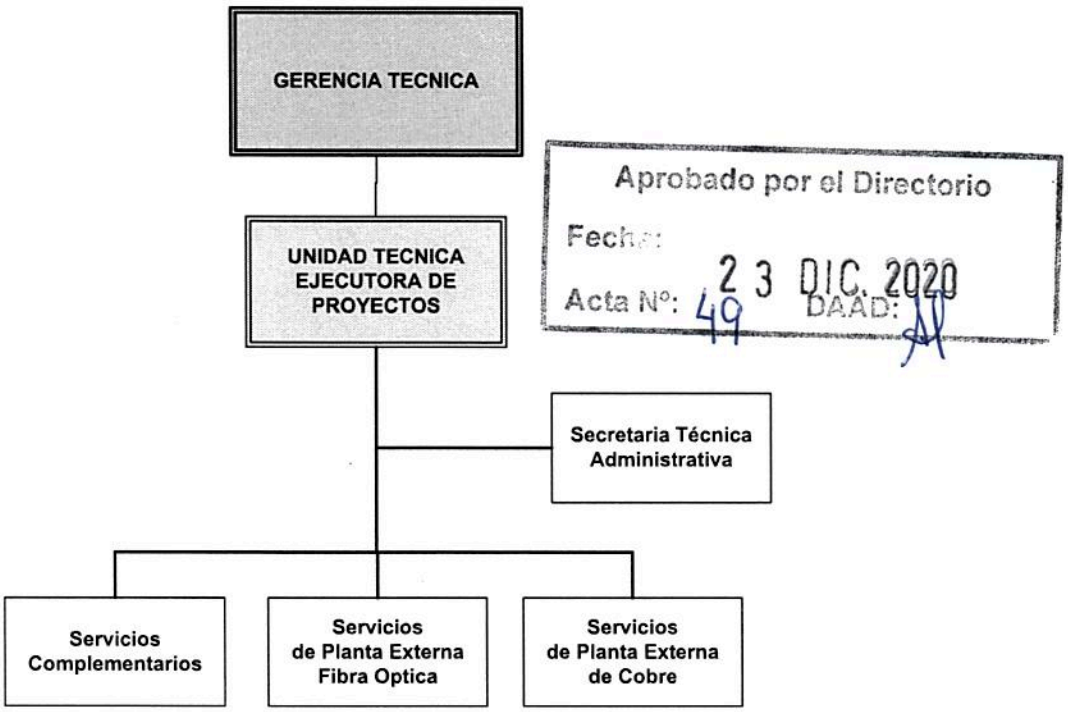
Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

VISION Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.
MISIÓN Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD TECNICA JECUTORA DE PROYECTOS - UTEP APOPYRÃNGUÉRA ÑEMONGU'E RENDA



Aprobado por el Directorio
Fecha:
Acta Nº: 49 23 DIC. 2020 DAAD:

Depende directamente de	**GERENCIA TECNICA** **MBA'APOKUAAREGUA MBOHAPEHA**
Gestionar la ejecución de las funciones de los Departamentos para el cumplimiento de las tareas asignadas a las siguientes dependencias.	**Nivel Jerárquico: Sub Gerencia** 1- Secretaria Técnica Administrativa. 2- Secretaria de Planta Externa de Fibra Óptica. 3- Servicios de Planta externa de Cobre. 4- Servicios Complementários.

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OBJETIVOS
Coordinar y fiscalizar los trabajos (bienes y servicios) realizados por Hola Paraguay S.A, (Proyectos, ejecuciones ya autrorizadas y otros, tendientes a optimizar y lograr la eficiencia de los procesos concernientes a la ejecución y resolución delos trabajos requeridos.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES GENERALES	
1.	**Organización y Coordinación** 1. Organizar las actividades de las áreas dependientes. 2. Formular las funciones de las dependencias para el cumplimiento de los objetivos establecidos. 3. Coordinar las funciones entre oficinas interdependientes.
2.	**Planeamiento de tareas y Recursos necesarios** 1. Definir las tareas del personal a su cargo para el cumplimiento de las funciones asignadas. 2. Planificar la utilización de recursos necesarios en su área de gestión. 3. Determinar la dotación de personal necesario para responder a los requerimientos del volumen de trabajo programado.
3.	**Responsabilidad y Autoridad** 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, procedimientos, funciones y Normas de la Compañía. 2. Asignar responsabilidades a las unidades dependientes y delegar convenientemente la autoridad para el cumplimiento de las disposiciones. 3. Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles de las áreas y sectores de su competencia.
4.	**Supervisión de tareas y Dirección de Personal** 1. Controlar las tareas asignadas al personal y medir los resultados. 2. Instruir y capacitar al personal para el cumplimiento de las funciones en el logro de los objetivos del área. 3. Supervisar la ejecución de las funciones asignadas en las unidades y al Personal. 4. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, en el cumplimiento de las tareas.
5.	**Calidad de trabajo** 1. Motivar para el mejoramiento constante de los trabajos del sector y orientar una administración eficiente de los recursos.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Larramendia V.
Encargado de Despacho Dpto.
Planeamiento y Desarrollo
GGER

6.	**Comunicación Interna** 1. Desarrollar mecanismos de información que posibiliten una fluida comunicación con el jefe inmediato, con otras unidades y con el personal a su cargo. 2. Participar en reuniones con otras áreas de influencia, para lograr soluciones a problemas que requieran coordinación intersectorial o para planificar actividades comunes.
7.	**Relaciones Públicas** 1. Desarrollar y mantener relaciones públicas cordiales con Clientes, Proveedores, personal, Operadores y otros para mantener en alto la imagen externa de la Compañía
8.	**Responsabilidad financiera** 1. Colaborar con las áreas correspondientes en la formulación del Presupuesto del área. 2. Fomentar la realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 3. Aplicar adecuadamente los reglamentos sobre manejo de fondos y autorizar el pago de comprobantes de gastos ocasionados por el personal, en cumplimiento de las funciones asignadas.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
COORDINACIÓN – UTEP JERUREPY - UTEP		
1	Coordinar la recepción y entrega de proyectos y/o órdenes de servicios a HOLA PARAGUAY S.A., el seguimiento de la ejecución de los trabajos; y los informes semanales de fiscalización de trabajos.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		Frecuencia
SECRETARIA TECNICA ADMINISTRATIVA TEMBIAPO ÑEMONGU'E PYTYVÕHA		
1	Coordinar la administración y resguardo de todos los documentos de la Unidad Ejecutora de Proyectos e interactuar documentalmente con COPACO S.A Y HOLA PARAGUAY S.A.	**P**

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta Nº: 49 DAAD:

C.P. Agustín Ferramondia V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OPAICHAGUA KUAVE'ẼMBY	
1	Gestionar el acuerdo de Prestación de Servicios para la conexión del Servicio de Internet y afines con la provisión de equipos en la modalidad llave en mano entre COPACO S.A Y HOLA PARAGUAY S.A., así como todos los contratos vigentes y futuros que generen acuerdos.	E
2	Supervisa y acompaña la ejecución de los trabajos relacionados al cableado estructurado, seguimiento de los Contratos de Adquisición de los servicios de instalación, soporte y provisión de equipos.	P
3	Gestionar, Evaluar, fiscalizar, sugerir, modificar, ajustar e implementar todos los pedidos de los Servicios Complementarios.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
	SERVICIOS DE PLANTA EXTERNA DE FIBRA OPTICA PLANTA EXTERNA FIBRA OPTICA REHEGUA KUAVE'ẼMBY	
1	Gestionar, supervisar y acompañar la ejecución de los trabajos relacionados a la conexión de nuevos clientes, cambios de domicilios, desconexión ect., así como el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de fibra óptica.	P
2	Gestionar, ajustar, modificar, evaluar, sugerir implementar y fiscalizar los pedidos de servicios de conexión y soporte de red de fibra óptica.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

	TAREAS Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	Frecuencia
	SERVICIOS DE PLANTA EXTERNA DE COBRE PLANTA EXTERNA COBRE REHEGUA KUAVE'ẼMBY	
1	Gestionar, supervisar y acompañar la ejecución de los trabajos relacionados al mantenimiento general de la red de planta externa de cobre, así como la de realizar conexiones nuevas, cambios de domicilio, reclamos y otros previstas en el acuerdo.	P
2	Gestionar, ajustar, modificar, evaluar, sugerir, implementar y fiscalizar los pedidos de servicios de planta externa de cobre.	P

FRECUENCIAS: D=DIARIO, S=SEMANAL, M=MENSUAL, SE= SEMESTRAL, A=ANUAL, P=PERIODICO E=EVENTUALMENTE.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 23 DIC. 2020
Acta N°: 49 DAAD:

C.P. Arturo Zarratea V.
Encargado de Despacho Dpto. Planeamiento y Desarrollo Organizacional - GGER