



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## ASESORÍA JURÍDICA

*WC*

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

17/07/2014  
24

Abg. Rodrigo Lezcano Rossi  
Asesor Jurídico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

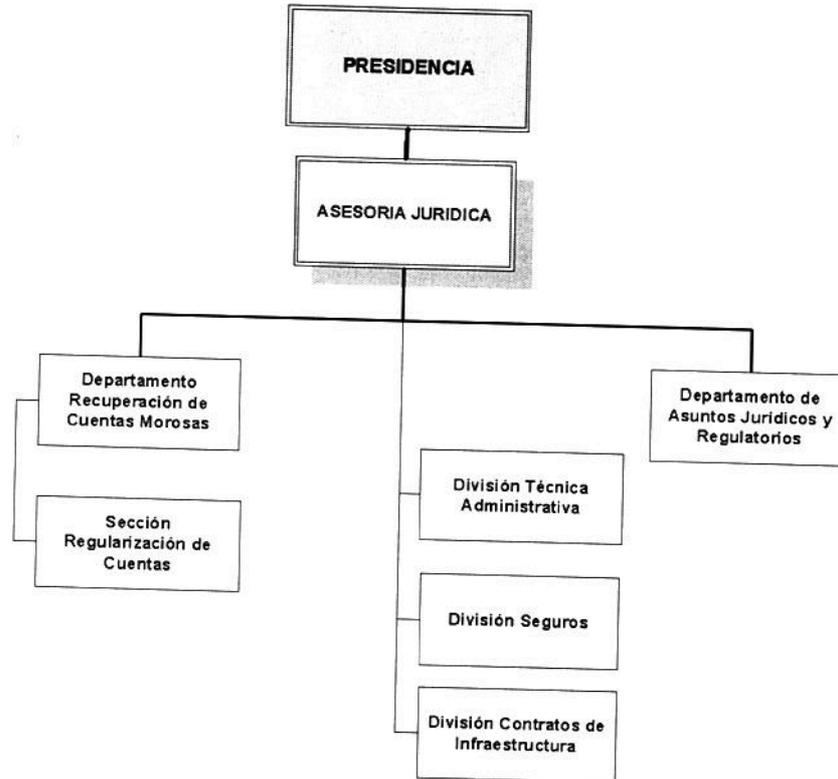
Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

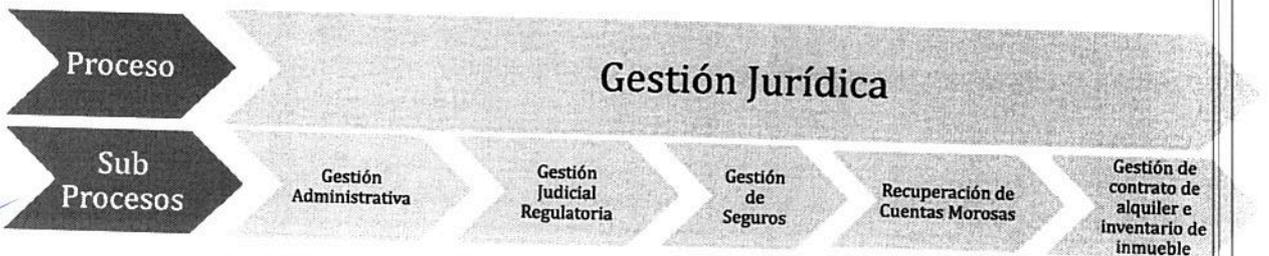
## ASESORÍA JURÍDICA

Siglas de Identificación:  
**AJ**



**PROCESO: Gestión Jurídica**

**Tipo: Apoyo**



MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAD: H

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico <i>Abg. Rodrigo Lezcano Rossi</i>
Fecha:	Fecha: Asesor Jurídico COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Asesor Jurídico
Depende directamente de:	Presidencia del Directorio
Nivel Jerárquico:	Gerencia
Áreas bajo su responsabilidad:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dpto. Recuperación de Cuentas Morosas</li><li>2. Dpto. Asuntos Jurídicos y Regulatorios</li><li>3. División Técnica Administrativa</li><li>4. División Seguros</li><li>5. División Contratos de Infraestructura</li></ol>
Notificación N°: 19/P/2024	

## OBJETIVO

Planificar, ejecutar y controlar la asistencia técnica legal en la implementación de procesos técnicos jurídicos de conformidad a las normas legales vigentes y asumir la representación institucional en las cuestiones judiciales.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li><li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li><li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li><li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li><li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li><li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li></ol>

MSc. Ing. **Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por: Asesor Jurídico **Abg. Rodrigo Lezcano Rossi**

Fecha:

Asesor Jurídico  
COPACO S.A.

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 6



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li><li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li><li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li><li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li><li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li><li>2. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li><li>3. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li><li>4. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li><li>5. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li><li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li><li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li><li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li><li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos, materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

Acta de Directorio del Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Analizar, orientar y asistir a la Presidencia del Directorio en la gestión de acciones de carácter jurídico legal de la Compañía.
<b>2.</b>	Representar a la Compañía en todas las cuestiones administrativas, extrajudiciales y judiciales.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico <i>Abg. Rodrigo Lezcano Rossi</i>
Fecha:	Fecha: Asesor Jurídico COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

3.	Supervisar el cumplimiento de todas las normas legales relacionadas al ámbito de su competencia.
4.	Iniciar y proseguir las acciones y actos administrativos en general inherentes a la cobertura de seguros vigentes.
5.	Coordinar y controlar el asesoramiento a las dependencias de la Compañía en los temas sometidos a su consideración o que requieran una opinión de carácter legal.
6.	Analizar, controlar y registrar los contratos a ser suscritos por la Compañía.
7.	Gestionar y custodiar los títulos de dominio de los bienes patrimoniales de la Compañía.
8.	Coordinar la asistencia y representación de la Compañía en intervenciones que requieran el conocimiento técnico específico de su ámbito de competencia.
9.	Planificar, evaluar y unificar criterios de representación de la Compañía con el personal a su cargo en su ámbito de competencia.
10.	Identificar y alertar a la Presidencia y/o el Directorio sobre posibles riesgos en que se pudiera incurrir en las gestiones sometidas a su consideración.
11.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
12.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.
13.	Obtener por medio de gestiones administrativas o judiciales los títulos de propiedad de los bienes registrables de la Compañía, que se encuentran en todo el territorio de la República.
14.	Crear y mantener un archivo dinámico de los títulos de propiedad de los bienes registrables pertenecientes a la Compañía.
15.	Verificar, analizar y dictaminar sobre los borradores de Pliegos de Bases y Condiciones de los Procesos Licitatorios de Subasta que tienen como fin la venta de los bienes registrables.
16.	Gestionar y coordinar las acciones para el levantamiento de los embargos que pesan sobre los títulos de propiedad de los bienes registrables.
17.	Coordinar la distribución de Sumarios Administrativos instruidos dentro de la Compañía a empleados de la misma, mantener un archivo de las resoluciones, verificar plazos y realizar cuanto sea necesario para apoyar a los Jueces Instructores, Asesores de la Compañía y Secretarios de Juzgado.

Acta N°: 29  
10 JUL. 2024  
DAAD: A

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Abg. Rodrigo Lezama Rossi  
Asesor Jurídico  
COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DEPARTAMENTO RECUPERACION DE CUENTAS MOROSAS</b>		<b>Siglas de identificación: DPRCM</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento	
<b>Depende directamente de:</b>	Asesoría Jurídica	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Sección Regularización de Cuentas	
<b>Notificación N°: 12/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica para la implementación de acciones administrativas y ejecutar procedimientos judiciales para efectivizar los créditos pendientes de pago por parte de usuarios morosos, correspondientes a facturas de retiro capital e interior, en todas las circunscripciones judiciales de la República en defensa de los intereses y derechos de la Compañía, o cualquier otro documento por prestación de servicios de telecomunicaciones de COPACO S.A.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fe: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAAD:

Msc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	 Heriberto Galván C. Abogado Mat. N° 30.516	Revisado por: Asesor Jurídico	 Abg. Rodrigo Lezama Rossi Asesor Jurídico COPACO S.A.
Fecha:		Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <p>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

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.
2.	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.
3.	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.
4.	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.
5.	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de las dependencias a su cargo.
6.	Cotejar las Facturas de Retiro recibidas, procesar, distribuir para su gestión de cobro compulsivo en las Oficinas de la Capital e Interior del País.
7.	Estudiar y sugerir al Superior inmediato las opciones de solución sobre e inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades de los sectores

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: <b>Heriberto Galván C.</b> Abogado Mat. N° 30.516	Revisado por: Asesor Jurídico <b>Abg. Rodrigo Lezcano Rossi</b> Asesor Jurídico COPACO S.A.
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	dependientes de la misma; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos en uso.
8.	Dirigir, coordinar y controlar las actividades a ser ejecutadas en las dependencias de su competencia.
9.	Practicar las diligencias administrativas y judiciales que sean necesarias para el recupero de las deudas.
10.	Recibir las facturas de retiro e iniciar las demandas judiciales conforme procedimientos vigentes. Velar por el cumplimiento de los plazos procesales.
11.	Coordinar y fiscalizar las tareas administrativas y judiciales en las dependencias jurídicas de la Capital e Interior.
12.	Remitir las deudas no regularizadas y judicializadas a Cuentas Incobrables.
13.	Mantener registro detallado informatizado de las facturas de retiro y de las facturas con juicios con las actuaciones procesales y archivo de las documentaciones que guarden relación al mismo.
14.	Dictaminar sobre las documentaciones sometidas para su análisis, sean estas consideradas como hechos controvertidos o no.
15.	Prestar asesoramiento y brindar información al cliente moroso.-

*Msc. Ing. Marta Carrizo*  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N° 29 DAAD:

Elaborado por:	 Ruberto Galván C. Abogado Mat. N° 30.516	Revisado por: Asesor Jurídico	 Abg. Rodrigo Lezcano Rossi Asesor Jurídico COPACO S.A.
Fecha:		Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN REGULARIZACIÓN DE CUENTAS

Siglas de identificación:  
**SCRC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	Departamento Recuperación de Cuentas Morosas
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 19/P/2024	

### OBJETIVOS

Ejecutar todas las gestiones administrativas suficientes a fin de regularizar las facturas impagas de los clientes con Código de Despacho E2 de la Compañía de conformidad a los procedimientos vigentes. Y regularizar todos los cheques rechazados por las entidades bancarias.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los</li></ol>

Directorio  
10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Asesor Jurídico  
COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Cumplir actividades relacionadas a la regularización de Facturas en espera de retiro y Morosas. Cheques rechazados por entidades bancarias, cualquiera sea su modalidad.-
2.	Realizar tareas de fiscalización, control e informar anomalías que surjan en contra de los procedimientos aplicables.-
3.	Realizar informes diarios y rubricar las planillas de pagos.-
4.	Atender, orientar e informar al cliente de manera personalizada sobre los servicios que se encuentran vencidos u otros pagos inherentes a este.-
5.	Rendir informes de manera quincenal, mensual, trimestral o cuando la superioridad así lo requiera.-
6.	Habilitar las cajas de cobros, ingresar los pagos a los Sistemas SAF, Cajero Web y otros módulos habilitados por la compañía.-
7.	Mantener en custodia las facturas o documentaciones pertinentes a clientes morosos y mantener un archivo documental sobre las liquidaciones y pagos percibidos que hacen a la gestión diaria.-
8.	Rendir importes recaudados en concepto de facturas y cheques, dentro de los plazos fijados por los procedimientos.-
9.	Comunicar los pagos realizados en concepto de facturas judiciales a los profesionales abogados a los efectos de elaborar el finiquito.-
10.	Recepción de las Facturas en Espera de Retiro E2, para gestionar las acciones administrativas previa a la emisión de la Factura de Retiro conforme procedimientos vigentes.-
11.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y gestión administrativa.-
12.	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 adopción de medidas correctivas que correspondan para lograr la eficacia.-
13.	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.-
14.	Gestionar y regularizar cheques devueltos o rechazados judicializados, como así también el cobro de pólizas de seguros y otros pagos.-

Acta N° 29  
 10 JUL. 2024  
 Directorio

MSc. Ing. **Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por: Asesor Jurídico

Fecha:

**Abg. Rodrigo Lezcano Rossi**  
 Asesor Jurídico  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

15.	Mantener un control y actualización de registros estadísticos detallado e informatizado de las Facturas de Retiro, recibidas, regularizadas o pendientes, como así también cotejar en el sistema SAF 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 desembolso.-
16.	Confeccionar liquidaciones y percibir los pagos en forma total o parcial a través de la caja habilitada, conforme reglamentación Vigente. Mantener un registro de los mismos y realizar los ingresos por los sistemas autorizados por la compañía. Practicar los depósitos correspondientes en las cuentas habilitadas para el efecto e informar la recaudación en forma quincenal como los informes de gestión.-
17.	Coordinar con las demás dependencias los diligenciamientos posteriores a un eventual pago.-

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha: COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**DIVISION TECNICA ADMINISTRATIVA**

**Siglas de Identificación:  
DVTA**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Asesoría Jurídica
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 19/P/2024

## OBJETIVOS

Coordinar las actividades relacionadas al trabajo administrativo de la información documentada producida y/o recibida en la Asesoría Jurídica, desde el origen hasta el destino final del mismo, de conformidad con los objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Asesor Jurídico

Fecha:

Fecha:

Dr. RODRIGO LEZCANO  
Asesor Jurídico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el Asesor Jurídico y el personal a cargo, los planes de trabajo, cronogramas y presupuestos de la Asesoría.
<b>2.</b>	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, las actividades de recepción, clasificación, redacción, distribución y archivo físico y/o digital de los documentos oficiales del área de conformidad a las normas y procedimientos vigentes para la gestión de la información y comunicación.
<b>3.</b>	Analizar, redactar, revisar, corregir y proponer propuestas de documentos oficiales en general gestionados desde o hacia la Asesoría.
<b>4.</b>	Identificar, proponer y organizar capacitaciones y/o entrenamientos del personal para el cumplimiento de los objetivos del área y de la Asesoría.
<b>5.</b>	Contestar las llamadas telefónicas y atender a los clientes y/o grupos de interés de la Gerencia conforme a las instrucciones derivadas del Asesor Jurídico.
<b>6.</b>	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.
<b>7.</b>	Organizar reuniones formales para coordinar acciones específicas concernientes al logro de los objetivos del área y/o de la Asesoría Jurídica.
<b>8.</b>	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso oportuno.
<b>9.</b>	Elaborar y mantener actualizado el inventario de los documentos y gestionar la solicitud de inventario de bienes y muebles a cargo de la Asesoría Jurídica y la División a efectos de que permanezca actualizado.
<b>10.</b>	Realizar el registro de las acciones de los planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y/o auditorías practicadas por los organismos de control interno y/o externo.
<b>11.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
<b>12.</b>	Realizar el registro de datos concernientes a la Asesoría Jurídica en los sistemas corporativos y portales de los organismos y entidades del estado en los casos autorizados para reportar información oficial del área.

Acta N° 29 DAAD: 4  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Asesor Jurídico del Directorio

W

MSc. Ing. **Marta Canales**  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Asesor Jurídico**  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

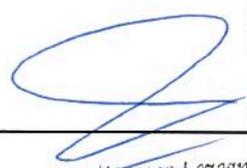
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>13.</b>	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
<b>14.</b>	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
<b>15.</b>	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.
<b>16.</b>	Elaborar proyectos de dictámenes sobre las documentaciones sometidas para su análisis y consideración cuando en los mismos se canalizan hechos controvertidos o no.
<b>17.</b>	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.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:

  
Rodrigo Lezcano Rossi  
Asesor Jurídico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN SEGUROS

Siglas de Identificación: **DVS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo: Jefe de División

Depende directamente de: Asesoría Jurídica

Nivel Jerárquico: División

Áreas bajo su responsabilidad: ---

Notificación N°: 19/P/2024

### OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica legal sobre la cobertura de seguros de los bienes patrimoniales de la Compañía y ejecutar en caso de ocurrencia de siniestros.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACIÓN

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.

#### EJECUCIÓN

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACIÓN

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.
2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.

- #### CONTROL
1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD.4

MSc. Ing. **Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Asesor Jurídico

Fecha:

Fecha:

Asesor Jurídico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

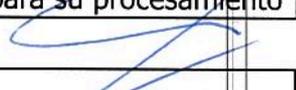
	<p>área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Mantener una base de datos actualizada de todas las coberturas de seguros de los bienes de la Compañía.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	Difundir a los empleados de la Compañía, los procedimientos para la ejecución correcta de la Pólizas en los casos de producirse siniestros.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Verificación de pólizas emitidas a favor de la Compañía, por los clientes y usuarios de servicios a fin de mantenerlos en vigencia.
<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	Orientar a las dependencias de la Compañía, sobre trámites y documentaciones relacionados a eventuales siniestros, para obtener efectividad en el resultado de las acciones.
<b>10.</b>	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.
<b>11.</b>	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.
	Atender los reclamos de cobro de seguro de caución provenientes del Servicio Telefónico Público (STP) y otros. Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD

  
**MSc. Ing. María Cañete**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Rodrigo Lezcano Ross**  
 Asesor Jurídico  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

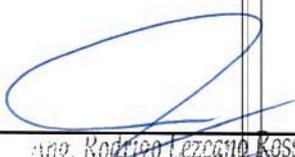
Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	y posterior ejecución.
13.	Dictaminar sobre las documentaciones sometidas para su análisis y consideración cuando en los mismos se canalizan hechos controvertidos o no.
14.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones a sus tareas y responsabilidades.
15.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
16.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico 
Fecha:	Fecha: COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTRATOS DE INFRAESTRUCTURA

Siglas de Identificación:  
**DVCI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Asesoría Jurídica
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 19/P/2024

### OBJETIVOS

Coordinar, administrar y fiscalizar todos los contratos de alquiler que actuará la Compañía, enmarcados en la ley de contrataciones y procedimientos vigentes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

MSc. Ing. **Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Asesor Jurídico

Fecha:

Fecha:

Abg. **Rodrigo Lezcano Rossi**  
Asesor Jurídico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Brindar asistencia para la verificación de la documentación en los aspectos técnico – normativos, previos a la suscripción de contratos de inmuebles y alertar sobre riesgos que pudieran afectar el derecho de uso y goce temporal del mismos.
2.	Verificar que los contratos sean suscritos con personas físicas y/o jurídicas que se adecuen al cumplimiento de las leyes y procedimientos vigentes.
3.	Gestionar las solicitudes de necesidad de las dependencias de la Compañía en cuanto a la terminación, reajuste y renovación de alquiler de locales.
4.	Fiscalizar in situ de las condiciones en que se encuentra el nuevo local a ser contratado.
5.	Mantener una base de datos actualizada de los contratos de alquiler de la Compañía y elaborar el listado de contratos próximos a vencer, a fin de determinar su renovación o rescisión de la misma.
6.	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.
7.	Elaborar y rubricar el acta de compromiso de fidelidad con los ocupantes (funcionarios) de las viviendas alquiladas por la Compañía, como así el acta de entrega y recepción de los inmuebles.
8.	Trabajar de forma coordinada y conjunta, con la Superioridad para los trámites de contratación o renovación de locales.
9.	Brindar asistencia técnico administrativa con las dependencias de la Compañía, en atención a resolver los distintos problemas que se suscitan en ocasiones con los propietarios de locales.
10.	Comunicar el vencimiento e inicio de procesos de los contratos de locaciones de bienes de inmueble que realizan los organismos, entidades y municipalidades.
11.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
12.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
13.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
14.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 20 DE AD

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha:

Asesor Jurídico  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**DEPARTAMENTO ASUNTOS JURÍDICOS Y REGULATORIOS**

**Siglas de Identificación:**  
**DPAJR**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:** Jefe de Departamento

**Depende directamente de:** Asesoría Jurídica

**Nivel Jerárquico:** Departamento

**Áreas bajo su responsabilidad:** ---

**Notificación N°: 19/P/2024**

## OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica legal y representar a la Compañía 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. Ejercer el control del cumplimiento de las normas regulatorias de la explotación de los servicios de Telecomunicaciones.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

### PLANIFICACIÓN

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

### EJECUCIÓN

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.

### VERIFICACIÓN

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.
2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su

Elaborado por:

Revisado por: Asesor Jurídico

Fecha:

Fecha:

*Abg. Rodrigo Lezama Rossi*  
Asesor Jurídico  
COPACO SA

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

*MSc. Ing. Marta C. C...*  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	cargo. 3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.
<b>CONTROL</b>	4. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 5. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 6. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	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.-
<b>2.</b>	Coordinar con la Jefatura inmediata el inicio y trámite de cualquier denuncia ante la Policía Nacional y/o Ministerio Público y de juicios del Fuero Civil y Comercial, penal en las circunscripciones judiciales de la Capital e Interior.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Contestar traslados de demandas y velar por el cumplimiento de los plazos para su contestación y demás estadios procesales hasta el finiquito.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Coordinar las tareas de su área y velar por el mejoramiento constante del desempeño laboral profesional y hacer cumplir las funciones asignadas.
<b>7.</b>	Intervenir en las cuestiones judiciales que surjan con la Entidad Reguladora de las Telecomunicaciones (CONATEL), con motivo de la aplicación de la Ley N°.642/95 de Telecomunicaciones y sus Normas Reglamentarias.
<b>8.</b>	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.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10, III, 2024  
Acta N°: 29 DAAD: X

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico	
Fecha:	Fecha:	ASesor Jurídico COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

9.	Organizar y disponer archivo de Leyes y Reglamentos, Normas y Proc., Res. y Disp. del Directorio y del Presidente, para evacuar consultas requeridas 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.
10.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones a sus tareas y responsabilidades.
11.	Asesorar en la aplicación e interpretación de las disposiciones regulatorias y proveer información legal en aspectos regulatorios.
12.	Representar a la compañía ante el órgano regulador CONATEL, organismos gubernamentales, cámaras del sector, operadores del servicio de telecomunicaciones y los eventos internacionales en materia de regulación.
13.	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.
14.	Desarrollar y proponer las posiciones oficiales de negociación de la Compañía sobre los distintos temas regulatorios ante CONATEL y los demás operadores.
15.	Mantenerse informado sobre las modificaciones reglamentarias de servicios de telecomunicaciones y las que ocurriesen en el ámbito de la normativa regulatoria.
16.	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.
17.	Verificar la ejecución y cumplimiento del Contrato de Concesión por parte de las unidades responsables del mismo, en todos sus aspectos e Impulsar el cumplimiento de los deberes establecidos en la ley de telecomunicaciones y reglamentos, identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados en el área.
18.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
19.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Asesor Jurídico <i>Dr. Rodrigo Lezcano Rossi</i> Asesor Jurídico
Fecha:	Fecha: COPACO S.A.



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## AUDITORIA INTERNA

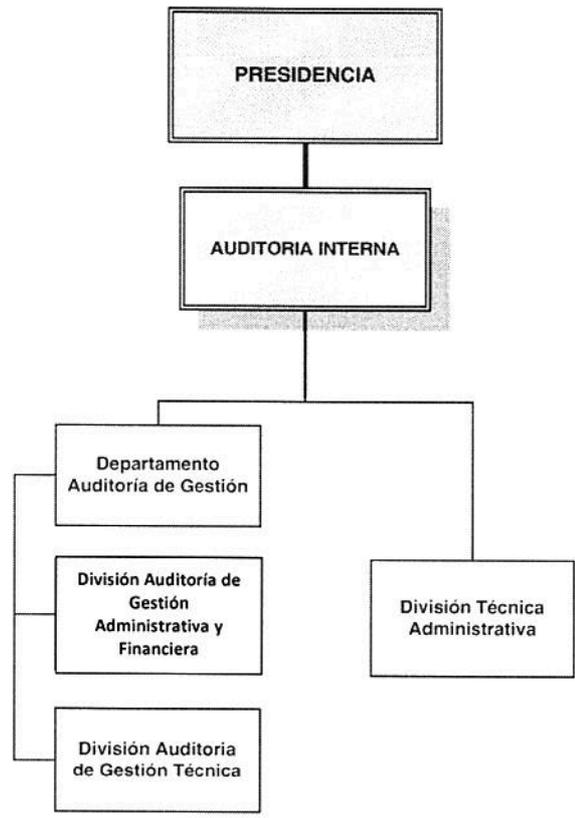
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

W2

Aprobado por:	Marta Canatta
Fecha:	10/05/2011
Aud:	29/05/2011

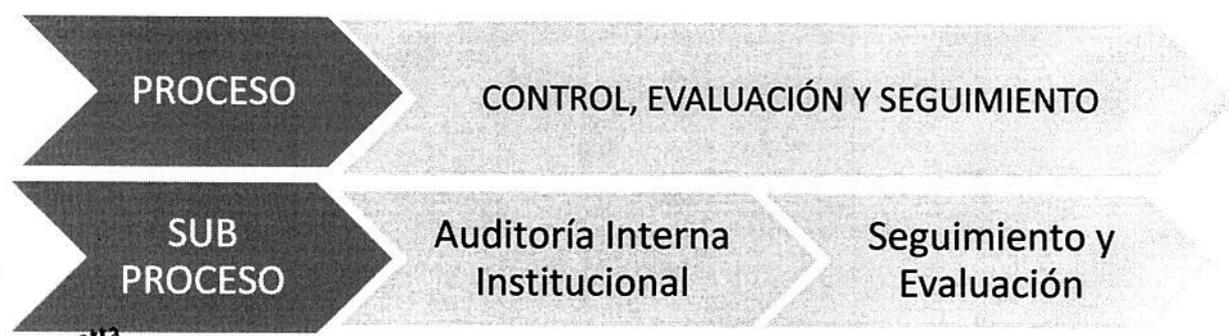
 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo sentido</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Código: MAN GGT 01
		Versión N°: 03
<b>Reemplaza:</b> Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023		

<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Siglas de Identificación:</b> <b>AI</b>
--------------------------	---



Acta N° 29  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD

<b>PROCESO: Control, Evaluación y Seguimiento</b>	<b>Tipo: Apoyo</b>
---	--------------------



  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	<b>Mg. CÉSAR GUERIN</b> <small>Auditor Interno COPACO S.A.</small>	Revisado por: Auditor Interno	
Fecha: Abril 2024		Fecha: Abril 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Auditor Interno
Depende directamente de:	Presidencia del Directorio
Nivel Jerárquico:	Gerencia
Áreas bajo su responsabilidad:	<ol style="list-style-type: none"><li>Departamento Auditoría de Gestión</li><li>División Técnica Administrativa</li></ol>
Notificación N°: 19/P/2024	

## OBJETIVO

Ejercer un control deliberado de los actos administrativos de la compañía, a través de la ejecución de auditorías de gestión administrativa, financiera y técnica independiente, que asegure que los procesos, actividades y registros se ajusten a las disposiciones legales y reglamentarias internas y externas de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Coordinar con el Jefe del Departamento y Divisiones la elaboración del Plan de Trabajo Anual, el Cronograma de Actividades, el Plan de Identificación de Riesgos, a fin de elevarlos a consideración de la Máxima Autoridad.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades y tareas planificadas, para la implementación de políticas, procesos y procedimientos, relacionados al desarrollo y ejecución del plan de trabajo anual y el cronograma de actividades, con los responsables de las dependencias a su cargo.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li><li>Informar los resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las acciones de mejoramiento.</li><li>Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li><li>Impulsar la mejora continua del control para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales a través de la correcta utilización de los recursos, logrando así la eficiencia,</li></ol>

Elaborado por: Auditoría Interna

Mg. CÉSAR GUERIN  
Auditor Interno  
COPACO S.A.

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: H

Msc. Ing. Mario Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

	eficacia y transparencia.
<b>CONTROL</b>	1. Controlar y evaluar la ejecución de las actividades y tareas planificadas, para la implementación de políticas, procesos y procedimientos, relacionados al desarrollo y ejecución del plan de trabajo anual y el cronograma de actividades.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo. 2. Designar a los representantes de la Auditoría Interna para integrar el Equipo Técnico de Control Interno (ETCI), para la Implementación de la NRM - MECIP: 2015. 3. Conformar el Grupo Evaluador de la Auditoría Interna (GEAI) para evaluar la Implementación NRM - MECIP: 2015 y designar a un/a coordinador/a del mismo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Auditoría, considerando los criterios de importancia relativa, revisión selectiva y administración del riesgo, realizado por las dependencias a su cargo, y realizar exámenes sistemáticos, objetivos e independientes de las operaciones financieras, técnicas y administrativas con posterioridad a su ejecución.
2.	Elaborar conjuntamente con los jefes de las dependencias a su cargo la elaboración del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y remitir a la Presidencia del Directorio para su consideración y posterior aprobación y a la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE), conforme a lo establecido en las normativas vigentes.
3.	Controlar el uso racional de los equipos, muebles, vehículos, materiales y útiles en las áreas de su competencia.
4.	Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.
5.	Planificar el presupuesto anual del Área de su competencia.
6.	Supervisar la aplicación de las normas, manuales y procedimientos de auditoría, reglamentos y disposiciones legales vigentes, por parte de los auditores.
7.	Elevar los informes a la máxima autoridad, las áreas auditadas y a la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE), para comunicar los hallazgos y recomendaciones de auditoría, conforme al Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU).
8.	Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones de las auditorías y de las acciones de los Planes de Mejoramiento, como así también las recomendaciones efectuadas por los organismos de control externos.
9.	Supervisar permanentemente los trabajos de auditoría practicadas por las diferentes oficinas 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.

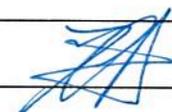
Elaborado por: Auditoría Interna

 Mg. CÉSAR GUERIN  
 Auditor Interno  
 COPACO S.A.

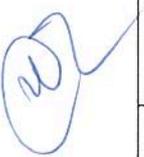
Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024



 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 201  
 CAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

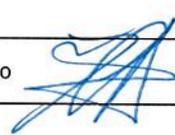
10.	Colaborar con los organismos de control internos y externos, proporcionando todas las informaciones y/o documentaciones requeridas.
11.	Asesorar a las distintas áreas de la Institución, referentes a las disposiciones, normas, reglamentos o procedimientos relacionados a las tareas de control.
12.	Informar a la Presidencia del Directorio los resultados de los diferentes informes elaborados por las dependencias de la Auditoría Interna, conforme al Plan de Trabajo Anual (Cumplimiento Semestral).
13.	Remitir en tiempo y forma todos los informes y las documentaciones requeridas a la máxima autoridad y a los organismos de control internos y externos.
14.	Emitir el Dictamen de Auditoría Interna sobre los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio fiscal, basado en el control realizado por la División Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera, a las cuentas contables más relevantes.
15.	Mantener un archivo permanente de los documentos pertenecientes a la Auditoría Interna de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.
16.	Realizar el seguimiento a la evaluación de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015.
17.	Actuar de enlace entre la Institución y los órganos de control externos: Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE) y Contraloría General de la República (CGR).
18.	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.
19.	Coordinar la socialización e internalización con los Auditores de su área de competencia, de los valores del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Procesos, Riesgos, Políticas Operacionales vigentes, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y demás herramientas de control interno, conforme a la NRM - MECIP:2015.
20.	Ejercer el control sobre operaciones en ejecución; verificando las obligaciones y el pago de las mismas con el correspondiente cumplimiento de la entrega a satisfacción de bienes, obras, trabajos y servicios, en las condiciones, tiempo y calidad contratados.


**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: **10 JUL 2024**

Acta N°: **29** DAAB: 

Elaborado por: Auditoría Interna <b>Mg. CÉSAR GUERIN</b> Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno 
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

## DEPARTAMENTO AUDITORIA DE GESTIÓN

Siglas de Identificación:  
**DPAG**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Departamento
Depende directamente de:	Auditoría Interna
Nivel Jerárquico:	Departamento
Áreas bajo su responsabilidad:	1. División Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera 2. División Auditoría de Gestión Técnica.
Notificación N°: 19 /P/2024	

### OBJETIVOS

Coordinar, implementar, supervisar y realizar el seguimiento en forma independiente y objetiva mediante el examen sistemático y profesional de los procesos administrativos, financieros y técnicos, para evaluar el uso de los recursos y el grado de cumplimiento de los planes y metas programadas y aprobados en la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	1. Planear conjuntamente con el Auditor/a Interno/a y las dependencias a su cargo el Plan de Trabajo Anual, determinar las tareas y Cronograma de Actividades aplicables a los procesos, definir el objetivo, los riesgos de las áreas a ser examinadas y el alcance de las auditorías, para obtener los resultados esperados orientado al cumplimiento de los objetivos, de conformidad a las normas técnicas y legales vigentes.
<b>EJECUCIÓN</b>	1. Ejecutar el encargo de la Auditoría Interna (O.T.) para realizar las Auditorías de Gestión Administrativas, Auditorías Financieras y Auditorías de Gestión Técnica incluyendo al equipo designado en la planificación del trabajo y el alcance de las auditorías programadas en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades prevista por la Auditoría Interna.
<b>VERIFICACIÓN</b>	1. Realizar el seguimiento del Plan de Trabajo y la ejecución de las

Elaborado por: Auditoría Interna

Mg. CÉSAR GUERIN  
Auditor Interno  
COPACO S.A.

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024

Apr. por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N. 29 D.M.D.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

	<p>actividades contempladas en el Cronograma del Departamento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisar periódicamente las actividades del proceso auditor (planificación, ejecución e informe, seguimiento y evaluación de los planes de mejora) y mantener informado al Auditor/a Interno/a sobre el avance del mismo, así como de los asuntos importantes del examen.</li> <li>Supervisar periódicamente las actividades de los Auditores del área de su competencia, para orientar sobre los procedimientos y verificar el avance del trabajo.</li> <li>Impulsar la mejora continua del control para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales a través de la correcta utilización de los recursos, logrando así la eficiencia, eficacia y transparencia.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Controlar el cumplimiento de los indicadores establecidos por el Departamento y de las otras áreas, a fin de lograr los objetivos propuestos por la Auditoría Interna.</li> <li>Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el/la Auditor/a Interno/a y Divisiones, el plan de trabajo anual, cronograma de actividades y presupuestos de la Auditoría, en base a las disposiciones emanadas por la Auditoría General del Poder Ejecutivo.
<b>2.</b>	Planificar, organizar y controlar la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Anual, realizando exámenes sistemáticos, independientes y objetivos, que estén documentados para obtener y evaluar evidencias para determinar que la información está de acuerdo a los criterios establecidos.
<b>3.</b>	Verificar el Memorándum de Planeación, los Programas de Auditoría, Hoja de Hallazgos, Hoja de Supervisión y Referencias de Auditoría, para todas las auditorías Planificadas y/o especiales instruidas por la Máxima Autoridad, conforme a las reglamentaciones vigentes y la carga en tiempo y forma de los mismos en el SIAGPE.
<b>4.</b>	Asegurar la consistencia de los controles internos de carácter administrativo para fortalecer la gestión y los procesos que se desarrollan en la empresa.
<b>5.</b>	Asistir en la elaboración el informe preliminar, con las observaciones (hallazgos o control interno) y recomendaciones definidas, con la supervisión del Auditor Interno, entregar en tiempo y forma a las áreas auditadas para su descargo correspondiente, en medio impreso y a través del SIAGPE.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 20 DAAD.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno	
Fecha: Abril 2024		Fecha: Abril 2024	

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

6.	Verificar si el informe de 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 generalmente aceptadas y las disposiciones legales vigentes en la República del Paraguay.
7.	Supervisar la consistencia de los controles internos relacionados a las áreas de carácter técnico, de tecnología de información e infraestructura de la Compañía.
8.	Evaluar la Implementación Institucional de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno.
9.	Evaluar conjuntamente con los Auditores del área de su competencia, los descargos recibidos de las dependencias auditadas, la elaboración posterior del informe final, con supervisión del Auditor Interno.
10.	Remitir el informe final por intermedio de la Auditoría Interna a la Presidencia del Directorio y a los organismos de control externos (AGPE y CGR).
11.	Asistir a las áreas auditadas en el proceso de elaboración de sus Planes de Mejoramiento, verificando que las acciones de mejora sean pertinentes respecto a las observaciones (hallazgos o control interno) y su recomendación.
12.	Realizar el seguimiento periódico del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas como resultado de los informes de auditoría del Departamento.
13.	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.
14.	Verificar el cumplimiento semestral de la Ejecución del Plan de Trabajo y realizar el seguimiento trimestral del grado de Avance de los Planes de Mejoramiento (APM).
15.	Realizar la evaluación, sistémica, independiente y objetiva del grado de implementación de los Componentes de la NRM - MECIP:2015, para obtener evidencias, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los criterios y requisitos utilizando la Matriz de Evaluación por Nivel de Madurez de la CGR.
16.	Remitir a la Auditoría Interna los diferentes informes requeridos por los organismos de control internos y externos (AGPE, CGR y otros), de conformidad a las disposiciones legales vigentes y el Plan de Trabajo Anual de Auditoría.
17.	Colaborar con los organismos de control internos y/o externos (AGPE, CGR y otros) proporcionando las informaciones y/o documentaciones requeridas.
18.	Recomendar medidas correctivas y preventivas, para fortalecer los sistemas de Control Interno de la Compañía.
19.	Realizar auditorías especiales y controles administrativos, en base a instrucciones de la Auditoría Interna y la Máxima Autoridad.
20.	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.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD.



 MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno	
Fecha: Abril 2024		Fecha: Abril 2024	

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

<b>21.</b>	Realizar la revisión anual de los procesos/subprocesos del Departamento, los riesgos, procedimientos, normograma y manuales, de conformidad a las NRM - MECIP:2015.
<b>22.</b>	Realizar la socialización e internalización con los Auditores de su área de competencia, de los valores del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Procesos, Riesgos, Políticas Operacionales vigentes, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y demás herramientas de control interno, conforme a la NRM - MECIP:2015.
<b>23.</b>	Dirigir la aplicación de las pruebas de control y procedimientos sustantivos de Auditora de acuerdo a los criterios establecidos para el cumplimiento de los objetivos que permitan obtener evidencias suficiente, competente y relevante para fundamentar las auditorias.
<b>24.</b>	Controlar la realización del análisis y verificación de los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos que presenten razonablemente su situación financiera de conformidad con las normas contables, vigentes en la República del Paraguay y presupuestaria con criterios establecidos o declarados expresamente, conforme al Plan de Trabajo Anual, obteniendo evidencia suficiente y apropiada.
<b>25.</b>	Verificar la evaluación de la aplicación de procedimientos contables y de la ejecución presupuestaria y sus modificaciones (reprogramaciones) realizada por la División Auditoria de Gestión Administrativa y Financiera, que sean adecuados y efectivos para proteger los recursos de la Compañía.
<b>26.</b>	Verificar el informe de Rendición de Cuentas de los principales rubros, la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos, que cuenten con los documentos respaldatorios en concordancia con las disposiciones y las normativas internas y externas vigentes en la Compañía, obteniendo evidencias suficiente, relevante y apropiada.
<b>27.</b>	Verificar el Dictamen de Auditoría Interna sobre los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio fiscal, conjuntamente con el Auditor/a Interno/a.
<b>28.</b>	Verificar la realización de exámenes objetivos y sistemáticos de las áreas de carácter Técnico, de Tecnología de Información e Infraestructura con posterioridad a su ejecución.
<b>29.</b>	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.
<b>30.</b>	Verificar el informe de cumplimiento de las políticas de seguridad de los sistemas informáticos de la Compañía.
<b>31.</b>	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.

Aprobación por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 20 DAAD: 4

02

MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno	
Fecha: Abril 2024		Fecha: Abril 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

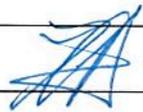
<b>DIVISIÓN AUDITORIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		<b>Siglas de identificación: DVAGAF</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Auditoría de Gestión	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>	
<p>Evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, el cumplimiento de las metas programadas, el grado con que se estén logrando los resultados o beneficios previstos por la Compañía y 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 Generalmente Aceptadas y evalúa la Implementación Institucional de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno en base a las disposiciones legales vigentes en la República del Paraguay.</p>	

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	1. Planear conjuntamente con el Jefe de Departamento Auditoría de Gestión y las Divisiones el Plan de Trabajo Anual, determinar las tareas y Cronograma de Actividades aplicables a los procesos, definir el objetivo, los riesgos de las áreas a ser examinadas y el alcance de las auditorías, para obtener los resultados esperados orientados al cumplimiento de los objetivos, de conformidad a las normas técnicas y legales vigentes.
<b>EJECUCIÓN</b>	1. Ejecutar el encargo de la Auditoría Interna (O.T) para la realización de las Auditorías de Gestión Administrativas y Financieras incluyendo al equipo designado en la planificación del trabajo y el alcance de las auditorías programadas en el Plan Anual de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades prevista por la Auditoría Interna.
<b>VERIFICACIÓN</b>	1. Realizar el seguimiento del desarrollo del plan de trabajo y la ejecución de las actividades contempladas en el Cronograma

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 19/01/2024  
 Acta N°: 20 DVAGAF

  
 MSc. Ing. María Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno	
Fecha: Abril 2024		Fecha: Abril 2024	

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

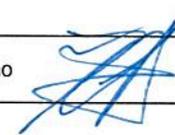
	<p>de la División.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisar periódicamente las actividades del proceso auditor (planificación, ejecución e informe, seguimiento y evaluación de los planes de mejora) y mantener informado al Jefe de Departamento sobre el avance del mismo y los asuntos importantes del examen.</li> <li>Impulsar la mejora continua del control para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales a través de la correcta utilización de los recursos, logrando así la eficiencia, eficacia y transparencia.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Controlar el cumplimiento de los indicadores establecidos por la División y de las otras áreas, a fin de lograr los objetivos propuestos por la Auditoría Interna.</li> <li>Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el/la Auditor/a Interno/a, el Jefe de Departamento y Divisiones, el plan de trabajo anual, cronograma de actividades y presupuestos de la Auditoría, en base a las disposiciones emanadas por la Auditoria General del Poder Ejecutivo.
<b>2.</b>	Planificar, organizar y controlar la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Anual, realizando exámenes sistemáticos, independientes y objetivos, que estén documentados para obtener y evaluar evidencias para determinar que la información está de acuerdo a los criterios establecidos.
<b>3.</b>	Elaborar el Memorándum de Planeación, los Programas de Auditoria, Hoja de Hallazgos, Hoja de Supervisión y Referencias de Auditoría, para todas las auditorias Planificadas y/o especiales instruidas por la Máxima Autoridad, conforme a las reglamentaciones vigentes y la carga en tiempo y forma de los mismos en el SIAGPE.
<b>4.</b>	Dirigir la aplicación de las pruebas de control y procedimientos sustantivos de Auditoría de acuerdo a los criterios establecidos para el cumplimiento de los objetivos que permitan obtener evidencias suficiente, competente y relevante para fundamentar las auditorias.
<b>5.</b>	Realizar el análisis y verificación de los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos, que presentan razonablemente su situación financiera de conformidad con las normas contables, vigentes en la República del Paraguay y presupuestaria con criterios establecidos o declarados expresamente, conforme al Plan de Trabajo Anual, obteniendo evidencia suficiente y apropiada.

 MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Revisado por: Auditor Interno
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024

 MSc. CESAR GURIN  
 Auditor Interno  
 COPACO S.A.



 Avance de Acta Directorio  
 Fe: 10 JUL 2024  
 Acta: N 29 DAAD: J



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

6.	Verificar y evaluar la aplicación de procedimientos contables y de la ejecución presupuestaria y sus modificaciones (reprogramaciones), que sean adecuados y efectivos para proteger los recursos de la Compañía.
7.	Verificar las documentaciones que sustentan la Rendición de Cuentas de los principales rubros de la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos, que cuenten con los documentos respaldatorios en concordancia con las disposiciones y las normativas internas y externas vigentes en la Compañía, obteniendo evidencias suficiente, relevante y apropiada.
8.	Supervisar periódicamente las actividades de los Auditores del área de su competencia, para orientar sobre los procedimientos y verificar el avance del trabajo.
9.	Elaborar el informe preliminar, con las observaciones (hallazgos o control interno) y recomendaciones definidas, con la supervisión del Jefe de Departamento, entregar en tiempo y forma a las áreas auditadas, para su descargo correspondiente, en medio impreso y a través del (SIAGPE).
10.	Evaluar conjuntamente con los Auditores del área de su competencia, los descargos recibidos de las dependencias auditadas, para elaborar posteriormente el informe final, con supervisión del Jefe de Departamento.
11.	Remitir el informe final con las observaciones y recomendaciones por intermedio del Departamento Auditoría de Gestión a la Auditoría Interna para su posterior remisión a la Presidencia del Directorio, las áreas auditadas y a los organismos de control externos (AGPE y CGR).
12.	Asistir a las áreas auditadas en el proceso de elaboración de sus Planes de Mejoramiento, verificando que las acciones de mejora sean pertinentes respecto a las observaciones (hallazgos o control interno) y su recomendación.
13.	Realizar el seguimiento periódico del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas como resultado de los informes de auditoría de la División.
14.	Verificar el cumplimiento semestral de la Ejecución del Plan de Trabajo y realizar el seguimiento trimestral al grado de Avance de los Planes de Mejoramiento (APM).
15.	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.
16.	Coordinar la evaluación de la Implementación de la Norma de Requisito Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP: 2015.
17.	Realizar la evaluación, sistémica, independiente y objetiva del grado de implementación de los Componentes del NRM - MECIP:2015, para obtener evidencias, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los criterios y requisitos utilizando la Matriz de Evaluación por Nivel de Madurez de la (CGR).
18.	Emitir el Dictamen de Auditoría Interna sobre los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio fiscal, conjuntamente con el Jefe de Departamento y el Auditor/a Interno/a.

Elaborado por: Auditoría Interna

Mg. LEON GUERIN  
Auditor Interno  
COPACO S.A.

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024

Apr. Directorio  
Fest. 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

19.	Realizar auditorías especiales y controles administrativos, en base a instrucciones de la Auditoría Interna y Máxima Autoridad.
20.	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.
21.	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.
22.	Realizar la revisión anual de los procesos/subprocesos de la División, los riesgos, procedimientos, normograma y manuales, de conformidad a las NRM - MECIP: 2015.
24.	Realizar la socialización e internalización con los Auditores de su área de competencia, de los Valores del Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Procesos, Riesgos, Políticas Operacionales vigentes, Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual y demás herramientas de control interno, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno - MECIP:2015.
25.	Recomendar medidas correctivas y preventivas, para fortalecer los sistemas de Control Interno de la Compañía.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Auditoría Interna Mg. CESAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno [Signature]
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

<b>DIVISIÓN AUDITORIA DE GESTIÓN TÉCNICA</b>		<b>Siglas de Identificación: DVAGT</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Auditoría de Gestión	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Desarrollar sus actividades para la verificación, control y evaluación de las gestiones y operaciones técnicas, de infraestructura, de tecnología y transporte.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	1. Planear conjuntamente con el Jefe de Departamento Auditoría de Gestión y las Divisiones el Plan de Trabajo Anual, determinar las tareas y Cronograma de Actividades aplicables a los procesos, definir el objetivo, los riesgos de las áreas a ser examinadas y el alcance de las auditorías, para obtener los resultados esperados orientados al cumplimiento de los objetivos, de conformidad a las normas técnicas y legales vigentes.
<b>EJECUCIÓN</b>	1. Ejecutar el encargo de la Auditoría Interna (O.T.) para realizar las Auditorías de Gestión Técnica, incluyendo al equipo designado en la planificación del trabajo y el alcance de las auditorías programadas en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades prevista por la Auditoría Interna.
<b>VERIFICACIÓN</b>	1. Realizar el seguimiento del Plan de Trabajo y la ejecución de las actividades contempladas en el Cronograma de la División. 2. Supervisar periódicamente las actividades del proceso auditor (planificación, ejecución e informe, seguimiento y evaluación de los planes de mejora) y mantener informado al Jefe de Departamento sobre el avance del mismo, así como de los asuntos importantes del examen. 3. Impulsar la mejora continua del control para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales a través de la

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 29 DAAD:

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:

Elaborado por: Auditoría Interna

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024

Mg. CÉSAR GUERIN  
Auditor Interno  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

	correcta utilización de los recursos, logrando así la eficiencia, eficacia y transparencia.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el cumplimiento de los indicadores establecidos por el Departamento y de las otras áreas, a fin de lograr los objetivos propuestos por la Auditoría Interna.</li> <li>2. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el/la Auditor/a Interno/a, Jefe de Departamento y Divisiones, el plan de trabajo anual, cronograma de actividades y presupuestos de la Auditoría, en base a las disposiciones emanadas por la Auditoría General del Poder Ejecutivo.
<b>2.</b>	Planificar, organizar y controlar la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Anual, en las áreas de carácter Técnico, de Tecnología de información, infraestructura y transporte con posterioridad a su ejecución, realizando exámenes sistémicos, independientes y objetivos, que estén documentados para obtener y evaluar evidencias para determinar que la información está de acuerdo a los criterios establecidos, controlando su consistencia, eficacia y economicidad.
<b>3.</b>	Elaborar el Memorándum de Planeación, los Programas de Auditoría, Hoja de Hallazgos, Hoja de Supervisión y Referencias de Auditoría, para todas las auditorías Planificadas y/o especiales instruidas por la Máxima Autoridad, conforme a las reglamentaciones vigentes y la carga en tiempo y forma de los mismos en el SIAGPE.
<b>4.</b>	Supervisar periódicamente las actividades de los Auditores del área de su competencia, para orientar sobre los procedimientos y verificar el avance del trabajo.
<b>5.</b>	Elaborar el informe preliminar, con las observaciones (hallazgos o control interno) y recomendaciones definidas, con la supervisión del Jefe de Departamento, entregar en tiempo y forma a las áreas auditadas, para su descargo correspondiente, en medio impreso y a través del SIAGPE.
<b>6.</b>	Evaluar conjuntamente con los Auditores del área de su competencia, los descargos recibidos de las dependencias auditadas, para elaborar posteriormente el informe final, con supervisión del Jefe de Departamento.
<b>7.</b>	Remitir el informe final con las observaciones y recomendaciones por intermedio del Departamento Auditoría de Gestión a la Auditoría Interna para su posterior remisión a la Presidencia del Directorio, las áreas auditadas y a los organismos de control externos (AGPE y CGR).

MSC. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete Técnico

Act. Directorio  
10 JUL. 2024  
Act. GGT: 29 DAAD: 4

Elaborado por: Auditoría Interna

Mg. CÉSAR GUERIN  
Auditor Interno  
COPACO S.A.

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

8.	Asistir a las áreas auditadas en el proceso de elaboración de sus Planes de Mejoramiento, verificando que las acciones de mejora sean pertinentes respecto a las observaciones (hallazgos o control interno) y su recomendación.
9.	Realizar el seguimiento periódico del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas como resultado de los informes de auditoría de la División.
10.	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.
11.	Verificar el cumplimiento semestral de la Ejecución del Plan de Trabajo y realizar el seguimiento trimestral al grado de Avance de los Planes de Mejoramiento (APM).
12.	Realizar la evaluación, sistémica, independiente y objetiva del grado de implementación de los Componentes de la NRM - MECIP:2015, para obtener evidencias, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los criterios y requisitos utilizando la Matriz de Evaluación por Nivel de Madurez de la CGR.
13.	Remitir a la Auditoría Interna los diferentes informes requeridos por los organismos de control internos y externos (AGPE, CGR y otros), de conformidad a las disposiciones legales vigentes y el Plan de Trabajo Anual de Auditoría.
14.	Colaborar con los organismos de control internos y/o externos (AGPE, CGR y otros) proporcionando las informaciones y/o documentaciones requeridas.
15.	Recomendar medidas correctivas y preventivas, para fortalecer los sistemas de Control Interno de la Compañía.
16.	Realizar auditorías especiales y controles administrativos, en base a instrucciones de la Auditoría Interna y la Máxima Autoridad.
17.	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.
18.	Realizar la revisión anual de los procesos/subprocesos de la División, los riesgos, procedimientos, normograma y manuales, de conformidad a las NRM - MECIP:2015.
19.	Supervisar la consistencia de los controles internos relacionados a las áreas de carácter técnico, de tecnología de información, infraestructura y transporte de la Compañía.
20.	Realizar la socialización e internalización con los Auditores de su área de competencia, de los valores del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Procesos, Riesgos, Políticas Operacionales vigentes, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y demás herramientas de control interno, conforme a la NRM - MECIP:2015.
21.	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.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 D.A.D. 4

MSc. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Auditoría Interna	Revisado por: Auditor Interno
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

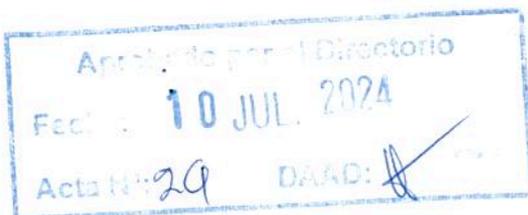
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

22.	Controlar el cumplimiento de las políticas de seguridad de los sistemas informáticos de la Compañía.
23.	Verificar la existencia e implementación de sistemas de control adecuado en los procesos operativos de los bienes del área técnica, tecnológica e infraestructura y transporte de la Compañía.
24.	Controlar los mecanismos de seguridad existentes, si son adecuados para proteger los sistemas informáticos (Software).
25.	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
26.	Controlar los mecanismos de seguridad existentes, si son adecuados para la protección de equipos de transmisión y redes. 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.
27.	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
28.	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.
Evaluar la Implementación Institucional de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistema de Control Interno.	

MSc. Ing. María C. Caniva  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Auditoría Interna <b>Mg. CÉSAR GUERIN</b> Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

**DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

**Siglas de Identificación:  
DVTA**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:** Jefe de División

**Depende directamente de:** Auditoría Interna

**Nivel Jerárquico:** División

**Áreas bajo su responsabilidad:** ----

**Notificación N°: 19/P/2024**

## OBJETIVOS

Gestionar el trabajo de apoyo administrativo de la Auditoría Interna, mediante la organización, ejecución y verificación del proceso y gestión de la información documentada remitida y emitida en el área. Así como, realizar auditorías de cumplimiento de contrato y fomentar la implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I)

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

### PLANIFICACIÓN

1. Planear conjuntamente con el/la Auditor/a Interno/a y las dependencias de la Auditoría el Plan de Trabajo Anual, determinar las tareas y Cronograma de Actividades aplicables a los procesos, definir el objetivo, los riesgos de las áreas a ser examinadas y el alcance de las auditorías, para obtener los resultados esperados orientados al cumplimiento de los objetivos, de conformidad a las normas técnicas y legales vigentes.

### EJECUCIÓN

1. Ejecutar el encargo de la Auditoría Interna (O.T.) para realizar las Auditorías de Cumplimiento y Seguimiento de Auditorías, incluyendo al equipo designado en la planificación del trabajo y el alcance de las auditorías programadas en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades prevista por la Auditoría Interna.

2. Coordinar con las dependencias de la Auditoría Interna la remisión de los informes requeridos por los organismos de control externos (AGPE, CGR y otros), conforme a las normas

Elaborado por: Auditoría Interna

Mg. CÉSAR GUERIN

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Auditor Interno  
COPACO S.A.

Fecha: Abril 2024

Apróbatu y anulatun  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

	legales vigentes.
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento del Plan de Trabajo y la ejecución de las actividades contempladas en el Cronograma de la División.</li> <li>2. Supervisar periódicamente las actividades del proceso auditor (planeación. Ejecución e informe, seguimiento y evaluación de los planes de mejora) y mantener informado al Auditor/a Interno/a sobre el avance del mismo, así como de los asuntos importantes del examen.</li> <li>3. Impulsar la mejora continua del control para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales a través de la correcta utilización de los recursos, logrando así la eficiencia, eficacia y transparencia.</li> <li>4. Verificar los diferentes informes periódicos elaborados por la Auditoría Interna y sus dependencias para su remisión a los organismos de control externos en el plazo determinado.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el cumplimiento de los indicadores establecidos por la División y de las otras áreas, a fin de lograr los objetivos propuestos por la Auditoría Interna.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el/la Auditor/a Interno/a, Jefe de Departamento y Divisiones el plan de trabajo anual, consolidar el cronograma de actividades y presupuestos de la Auditoría, en base a las disposiciones emanadas por la Auditoría General del Poder Ejecutivo.
<b>2.</b>	Coordinar y controlar las actividades de recepción, clasificación, registro, distribución y archivo de documentos (mesa de entrada y archivo), registrados en los sistemas de soporte existentes para la gestión de documentos.
<b>3.</b>	Mantener un archivo permanente de los Contratos Suscritos por la Compañía y otras documentaciones oficiales de la Auditoría Interna, así como los documentos físicos y/o digitales remitidos por el ETCI una vez aprobados por el Directorio de la Compañía.
<b>4.</b>	Elaborar informes, notas, providencias relacionadas al área y de la Auditoría Interna.
<b>5.</b>	Coordinar la gestión documental para la remisión de los diferentes informes elaborados por la Auditoría Interna y sus dependencias a la máxima autoridad, las áreas auditadas y a los organismos de control internos y externos, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y el Plan de Trabajo Anual.
<b>6.</b>	Realizar Auditorías de Cumplimiento de los Contratos suscritos por la Compañía y seguimiento de auditorías en coordinación con las demás áreas de la Auditoría interna, conforme al Plan de Trabajo Anual.

Elaborado por: Auditoría Interna

 Ms. CÉSAR GUERIN  
 Auditor Interno  
 COPACO S.A.

Revisado por: Auditor Interno

Fecha: Abril 2024

Fecha: Abril 2024

 Aprobado por: Directorio  
 Fe: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 89 DAAD:



 MSc. Ing. Marta  
 Jefe. Gabinete





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

7.	Planificar las auditorías de cumplimiento, organizar y controlar la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Anual, realizando exámenes sistémicos, independientes y objetivos, que estén documentados para obtener y evaluar evidencias para determinar que la información está de acuerdo a las normativas legales vigentes.
8.	Elaborar el Memorandum de Planeación, los Programas de Auditoría, Hoja de Hallazgos, Hoja de Supervisión y Referencias de Auditoría, para todas las auditorías Planificadas y/o especiales instruidas por la Máxima Autoridad, conforme a las reglamentaciones vigentes y la carga en tiempo y forma de los mismos en el SIAGPE.
9.	Supervisar periódicamente las actividades de los Auditores del área de su competencia, para orientar sobre los procedimientos y verificar el avance del trabajo.
10.	Elaborar el informe preliminar, con las observaciones (hallazgos o control interno) y recomendaciones definidas, con la supervisión del Auditor Interno, entregar en tiempo y forma a las áreas auditadas, para su descargo correspondiente, en medio impreso y a través del SIAGPE.
11.	Evaluar conjuntamente con los Auditores del área de su competencia los descargos recibidos de las dependencias auditadas, para elaborar posteriormente el informe final, con supervisión del Auditor Interno.
12.	Remitir el informe final por intermedio de la Auditoría Interna, a la Presidencia del Directorio y a los organismos de control externos (AGPE y CGR).
13.	Asistir a las áreas auditadas en el proceso de elaboración de sus Planes de Mejoramiento, verificando que las acciones de mejora sean pertinentes respecto a las observaciones (hallazgos o control interno) y su recomendación.
14.	Realizar el seguimiento periódico del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas como resultado de los informes de auditoría de la División.
15.	Mantener un archivo permanente de los papeles de trabajo de auditoría, de acuerdo a los plazos estipulados en las disposiciones legales vigentes.
16.	Verificar el cumplimiento semestral de la Ejecución del Plan de Trabajo y realizar el seguimiento trimestral al grado de Avance de los Planes de Mejoramiento (APM).
17.	Organizar reuniones formales para coordinar acciones específicas concernientes al logro de los objetivos del área y/o de la Auditoría Interna.
18.	Apoyar a las demás dependencias de la Auditoría Interna, por solicitud de las mismas o del superior inmediato, en la planeación, diseño y desarrollo de auditorías.
19.	Realizar la revisión anual de los procesos/subprocesos de de la División, los riesgos, procedimientos, normograma y manuales, de conformidad a las NRM - MECIP: 2015, realizar el compilado de las demás dependencias de la Auditoría Interna y remitirla al ETCI para su aprobación por parte de la Máxima Autoridad.

MSc. Ing. Marta Canessa  
Jefe. Gabinete Técnico

Apr. Directorio Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD-4

Elaborado por: Auditoría Interna Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno Fecha: Abril 2024
--	--



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023

20.	Conformar el ETCI en representación de la Auditoría Interna, según nominación efectuada por el/la Auditor/a, y orientar a las dependencias en la elaboración de los trabajos requeridos según la NRM - MECIP: 2015.
21.	Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.
22.	Realizar la socialización e internalización con los Auditores de su área de competencia, de los valores del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, Procesos, Riesgos, Políticas Operacionales vigentes, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y demás herramientas de control interno, conforme a la NRM - MECIP:2015.
23.	Recomendar medidas correctivas y preventivas, para fortalecer los sistemas de Control Interno de la Compañía.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Auditoría Interna Mg. CÉSAR GUERIN Auditor Interno COPACO S.A.	Revisado por: Auditor Interno [Signature]
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## GERENCIA TÉCNICA

*Handwritten signature*

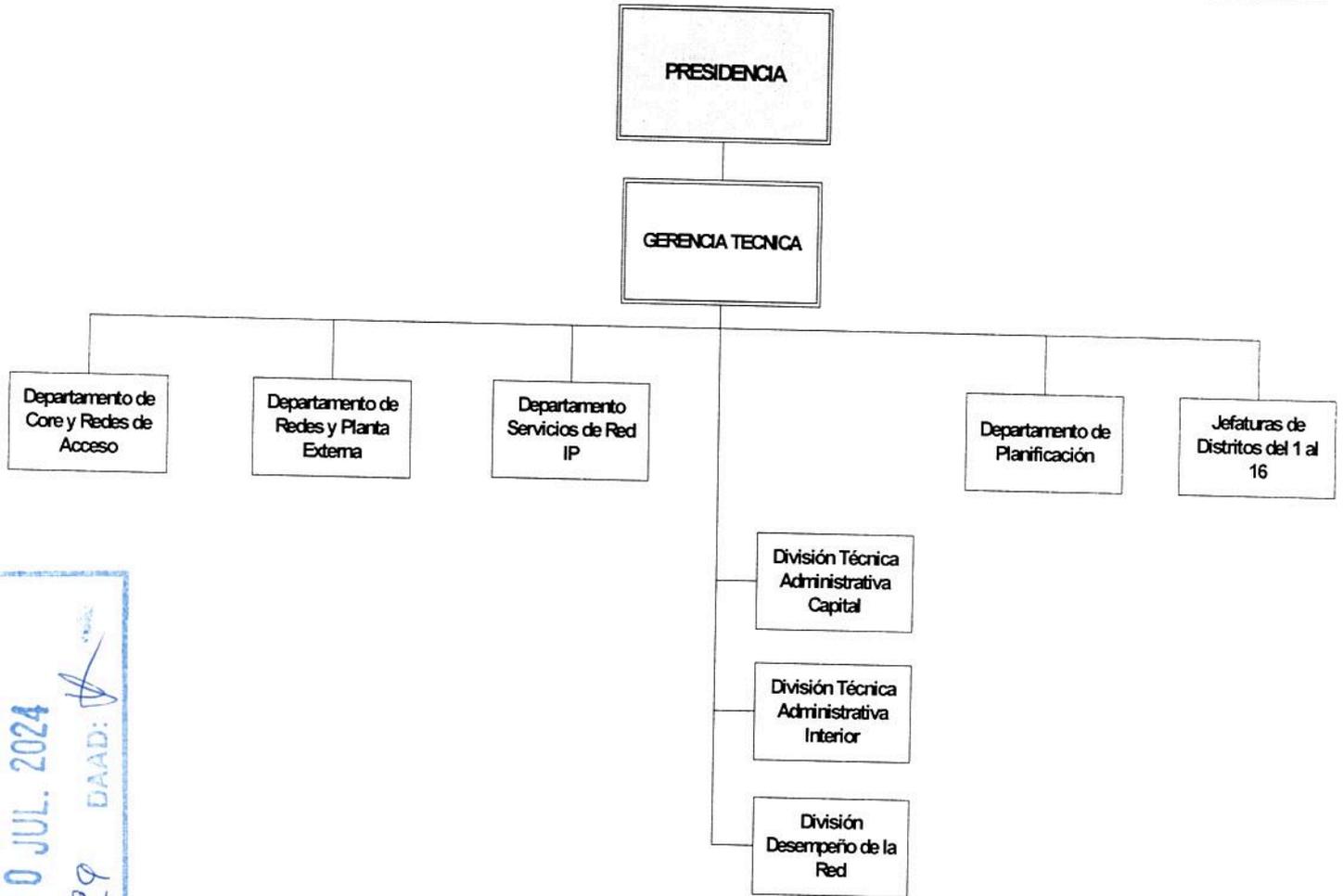
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Asesoría Técnica  
Fecha: 16 Julio 2024  
Acto N° 29 DEAB: H

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**GERENCIA TÉCNICA**

Siglas de Identificación:  
**GT**



Acta de Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

**PROCESO:** Gestión de redes y servicios

**Tipo:** Misional

*M2*  
**Proceso**  
 MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Gestión de redes y servicios**

**Sub Proceso**

Planificación técnica

Gestión de sistemas de acceso

Gestión de servicios IP

Montaje y mantenimiento de planta externa y última milla

Gestión Comercial y Administrativa de los Distritos 1 al 16

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico Ing. FRANCISCO D. MACHUCA D.
Fecha:	Fecha:

*FRANCISCO D. MACHUCA D.*  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Gerente
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Departamento de Core y Redes de Acceso</li> <li>2. Departamento de Redes y Planta Externa</li> <li>3. Departamento Servicios de Red IP</li> <li>4. Departamento de Planificación</li> <li>5. Jefaturas de Distritos 1 al 16</li> <li>6. División Técnica Administrativa Interior</li> <li>7. División Técnica Administrativa Capital</li> <li>8. División Desempeño de la Red</li> </ol>
<b>Notificación N°: 24, 25/ P/2024</b>	

### OBJETIVO

Garantizar y mantener en condiciones óptimas la operatividad de las Redes de Telecomunicaciones de la Compañía, a través de los Departamentos a su cargo y que estos respondan a los Indicadores de Desempeño, Internacionalmente aceptados.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li> <li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li> <li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li> <li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li> <li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

  
 FRANCISCO D. MACHUCA  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29

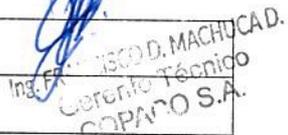
  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

*WZ*  
MSc. Ing. Marta Camacho  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DADO: *H*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:  Ing. F. ESCOBAR MACHUCA D. Gerente Técnico COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

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.
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.
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.
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.
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.
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.
7.	Exhortar a las jefaturas de los Departamentos la racionalización de los costos operativos y de mantenimiento de la Red.
8.	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.
9.	Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que afectan a los procesos identificados y aprobados para la GT, como también, las disposiciones técnicas establecidas por la Compañía y el Ente Regulador.
10.	Dirigir, administrar y supervisar las funciones asignadas a la Gerencia.
11.	Elevar a consideración del Directorio los asuntos de interés institucional, facilitando la información requerida.
12.	Mantener informado al Presidente, sobre los asuntos relacionados con la gestión, así como de las operaciones que haya aprobado directamente la Gerencia.

 Aprubado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 CAAD: ✓



 MSc. Ing. María C. Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

- |     |  |
|-----|--|
| 13. | Proponer al Presidente, adoptar las medidas que juzgue necesarias para mejorar la gestión de la Compañía.  |
| 14. | Planificar y coordinar las actividades de los Distritos, implementando las políticas establecidas por la Compañía en el Área.  |
| 15. | Gestionar la obtención de recursos materiales y humanos, para el correcto cumplimiento de los Planes de mejoras en sus áreas de influencia.                                  |
| 16. | Planificar y coordinar conjuntamente con las Gerencias involucradas, las actividades de los servicios de Telefonía Celular, Internet y de Transmisión de Datos del Interior. |

*WC*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta: 29 D.A.A.D.: #

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: <i>[Signature]</i> Ing. FRANCISCO D. MACHUGA Gerente Técnico COPACO S.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA CAPITAL**
**Siglas de Identificación:**  
**DVTAC**
**UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO**
**Denominación del cargo:** Jefe de División

**Depende directamente de:** Gerencia Técnica

**Nivel Jerárquico:** División

**Áreas bajo su responsabilidad:** ---

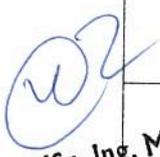
**Notificación N°: 24/P/2024**
**OBJETIVOS**

Coordinar las actividades relacionadas al trabajo administrativo de la información documentada producida y/o recibida en la Gerencia, desde el origen hasta el destino final del mismo, de conformidad con los objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>

 Aprobado por el Directorio  
 Fcc: 10 JUL. 2024  
 Act. N°: 24 DVTAC

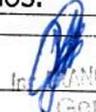
  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

  
**FRANCISCO D. MAGARIÑO**  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

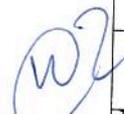
### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el Gerente y el personal a cargo, los planes de trabajo, cronogramas y presupuestos de la Gerencia.
<b>2.</b>	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, las actividades de recepción, clasificación, redacción, distribución y archivo físico y/o digital de los documentos oficiales del área de conformidad a las normas y procedimientos vigentes para la gestión de la información y comunicación.
<b>3.</b>	Analizar, redactar, revisar, corregir y proponer propuestas de documentos oficiales en general gestionados desde o hacia la Gerencia.
<b>4.</b>	Identificar, proponer y organizar capacitaciones y/o entrenamientos del personal para el cumplimiento de los objetivos del área y de la Gerencia.
<b>5.</b>	Contestar las llamadas telefónicas y atender a los clientes y/o grupos de interés de la Gerencia conforme a las instrucciones derivadas del Gerente del área.
<b>6.</b>	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.
<b>7.</b>	Organizar reuniones formales para coordinar acciones específicas concernientes al logro de los objetivos del área y/o de la Gerencia.
<b>8.</b>	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso oportuno.
<b>9.</b>	Elaborar y mantener actualizado el inventario de los documentos y gestionar la solicitud de inventario de bienes y muebles a cargo de la Gerencia y la División a efectos de que permanezca actualizado.
<b>10.</b>	Realizar el registro de las acciones de los planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y/o auditorías practicadas por los organismos de control interno y/o externo.
<b>11.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
<b>12.</b>	Realizar el registro de datos concernientes a la Gerencia en los sistemas corporativos y portales de los organismos y entidades del estado en los casos autorizados para reportar información oficial del área.
<b>13.</b>	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
<b>14.</b>	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
<b>15.</b>	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

Aprobado por el Directorio

Fec: 10 JUL. 2024

Acta N° 24

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

  
 FRANCISCO D. MACHUCA  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

Fecha:

Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISIÓN TECNICA ADMINISTRATIVA INTERIOR**
**Siglas de Identificación:**  
**DVTAI**
**UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO**

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---

**Notificación N°: 25/P/2024**
**OBJETIVOS**

Coordinar con los Distritos 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. 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. Fomentar el diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Control Interno (S.C.I) - Seguimiento y Control de Contratos.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

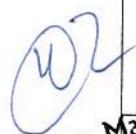
Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 99

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 FRANCISCO D. MACÍAS  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.
<b>3.</b>	Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de la Gerencia Técnica, observando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Presidencia.
<b>4.</b>	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.
<b>5.</b>	Colaborar con la Gerencia Técnica en la atención de los trámites de su competencia.
<b>6.</b>	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia Técnica.
<b>7.</b>	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia Técnica.
<b>8.</b>	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia Técnica.
<b>9.</b>	Coordinar con los Distritos del interior, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Gerencia Técnica, así como al cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.
<b>10.</b>	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia Técnica, en las evaluaciones del desempeño del área.
<b>11.</b>	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia
<b>12.</b>	Gestionar para el pago de alquileres de locales de oficinas del Interior y de viviendas para funcionarios, según los contratos correspondientes.
<b>13.</b>	Estudiar y sugerir a la Gerencia Técnica, 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.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por Directorio  
 Fe: 10 JUL. 2024  
 Acta: 29 DAAB:

MSc. Ing. Marta Sanatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

FRANCISCO D. MALDONADO  
 GERENTE TÉCNICO  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

14.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de Trabajo de la Gerencia Técnica, (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).
15.	Apoyar operativamente a la Gerencia Técnica para su eficiente y efectiva gestión.
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 Técnica.
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 Técnica, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).
18.	Analizar los indicadores administrativos y de recursos humanos para su adecuación a un mejor proceso de control y gestión administrativa de las cuentas de los ingresos y egresos.
19.	Dirigir las gestiones protocolares de solicitudes e informes de todos los asuntos administrativos de comercialización.
20.	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.
21.	Controlar, verificar las recaudaciones y depósitos efectuados en los Distritos del interior, disponiendo las intervenciones regulares de rutina e imprevistamente si existen indicios de irregularidad.
22.	Elaborar el anteproyecto de presupuesto de la División y colaborar con las Jefaturas de Distritos en la elaboración del mismo.
23.	Proponer procedimientos para mejorar las gestiones de la División, en concordancia con los planes de la Gerencia Técnica y Comercial, a fin de lograr los objetivos de la Compañía.
24.	Administrar y fiscalizar los trabajos del personal y su relación laboral conforme a reglamentos, normas, acuerdos y regulaciones legales vigentes.
25.	Actualizar el registro de abonados del Interior, generando un informe preliminar, para la Gerencia sobre las ventas, retiros diarios y su acumulativo general de los servicios que vende la Compañía.
26.	Promover reuniones de Jefes de Distritos, preparando temarios básicos, objeto de debate y corrección.
27.	Controlar el cumplimiento de las normas, procedimientos e instrucciones de superiores y resoluciones sobre la materia de sus responsabilidades.
28.	Ejecutar las instrucciones y disposiciones emitidas por la Gerencia de Talento Humano, Gerencia Técnica, Administrativa y Comercial.
29.	Presentar informes periódicos de las actividades desarrolladas por la División.
30.	Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad a ser presentado al Ente Regulador.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Act. N°: 29

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

  
 MSc. D. Machuca  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISION DESEMPEÑO DE LA RED**

 Siglas de Identificación:  
**DVDR**
**UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO**

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 25/P/2024</b>	

**OBJETIVOS**

Ser un instrumento de medición mediante el sistema de base de datos (Monitor/ BOSS) que permitan observar y garantizar el desempeño de la red de planta externa, los niveles de rendimiento, de producción, calidad, logística y así obtener indicadores que posibiliten la gestión, planificación y ejecución del mantenimiento correctivo, preventivo, ampliación y nuevas redes de planta externa establecidos por el ente regulador y estándares internacionales.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li> </ol>

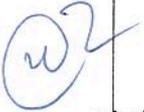
Elaborado por:

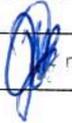
Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29  
 DAAJ: A

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 FRANCISCO...  
 Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad para la medición del Desempeño de la Red de Copaco S.A.
2.	Proveer indicadores KPI técnicos de producción (conexiones y reclamos) de los Servicios LINEA BAJA, IPTV, ADSL, GPON.
3.	Coordinar acciones y procedimientos con las dependencias relacionadas, para la obtención y el análisis de datos referentes al desempeño de los sistemas nacionales. Interactuar directamente con las Centrales para la realización de verificación de datos de la Red.
4.	Identificar información clave para conocer dichos niveles, descubriendo así las debilidades y fortalezas dentro del estudio para poder tomar decisiones correctivas y estratégicas.
5.	Proponer procedimientos que faciliten al cumplimiento de las metas cuantitativas y cualitativas, con énfasis en la planificación y diseño de redes de planta externa, producción técnica (conexión y reclamos), individual o por cuadrilla.
6.	Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso.
7.	Coordinar y recomendar a las áreas encargadas de los sistemas BOSS y MONITOR, sobre actualizaciones, adecuaciones y/o problemas que se pudieran presentar.
8	Brindar soporte técnico y /o asesoramiento a los operadores de las centrales del Sistema relacionados con los servicios sobre la Planta Externa.
9	Coordinar acciones y procedimientos con las dependencias relacionadas, para la obtención, el análisis y la actualización de datos referentes al desempeño de los sistemas nacionales.

 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

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, evaluando periódicamente su rendimiento.
11.	Coordinar, supervisar con las áreas correspondientes la actualización y los procedimientos de Migración de Datos de las distintas Redes en el Modulo Planta Externa del Sistema.
12.	Controlar, evaluar y certificar las tareas realizadas en base a procedimientos específicos con propósito de pagos/gratificaciones (instalaciones, reparaciones, tercerizaciones, etc.)
13.	Coordinar, recomendar a las áreas encargadas (comercial) estrategias de la fidelización y retención de clientes, sobre actualizaciones, adecuaciones y/o problemas que se pudieran presentar.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado en el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 D.º: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DEPARTAMENTO DE CORE Y REDES DE ACCESO

Siglas de Identificación:  
**DPCRA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División de Transmisión.</li><li>2. División Conmutación.</li><li>3. División Acceso Inalámbrico</li><li>4. División Energía y Climatización.</li></ol>
<b>Notificación N°: 24 /P/2024.</b>	

### OBJETIVO

Planificar, coordinar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de las Divisiones operativas y de mantenimiento a su cargo, a fin de alcanzar un funcionamiento coordinado para la correcta operativa de las plataformas de Core y de Acceso de la Compañía, de modo a desarrollar eficazmente las políticas y metas de la empresa.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29

MSc. Ing. Marta Conatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico

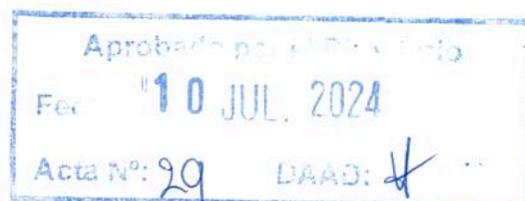
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Analizar y dar tratamiento a los documentos de ésta y demás áreas dependientes, con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el procesamiento de los mismos.
<b>2.</b>	Coordinar y participar activamente en reuniones periódicas con sus jefes de divisiones dependientes, e impartir las directrices a seguir, para la eficaz operativa diaria y el uso eficiente de los recursos.
<b>3.</b>	Exigir y participar en el estricto control del uso y disponibilidad de los móviles y herramientas de la compañía.
<b>4.</b>	Planificar, en conjunto con sus divisiones dependientes, las tareas de mantenimiento preventivo y su fiel cumplimiento, para asegurar la alta disponibilidad de las diferentes plataformas de servicios.
<b>5.</b>	Manejar de primera mano, la información de la situación de las diferentes plataformas de servicios y elevar informes periódicos y/o inmediatos en caso de incidentes con alto impacto, al Gerente Técnico. Arbitrar los mecanismos necesarios para llevar a cabo una fluida comunicación.
<b>6.</b>	Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad a ser presentado al Ente Regulador.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISION DE TRANSMISIÓN

**Siglas de Identificación:**  
**DVT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División.
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Core y Redes de Acceso
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Enlaces de Radio 2. Sección Multiplex
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Garantizar el correcto transporte, a través de los distintos medios de transmisión disponibles, de los datos de las diferentes plataformas que serán utilizados para proveer toda la gama de servicios de la compañía, sean estos telefónicos, televisivos o de datos privados, conforme a estándares internacionales.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Organizar y coordinar con los diferentes grupos de trabajo de sus secciones, las tareas de mantenimiento de todos los enlaces por radio microondas, y vía equipos multiplexores analógicos y digitales.
<b>2.</b>	Trabajar coordinadamente con la División Transmisión y Accesos - Departamento Planificación, para los trabajos de sustitución y reubicación de equipos, con fines de mantenimiento, migración tecnológica, optimización y/o ampliación de capacidades de enlaces.
<b>3.</b>	Mantener un contacto abierto y permanente con los demás departamentos operativos, comerciales y de distritos, a fin de facilitar una asistencia técnica expeditiva.
<b>4.</b>	Informar en forma detallada y permanente al Departamento de Core y Redes de Acceso, sobre las interrupciones de enlaces, sus causas y tiempo estimado de reposición.
<b>5.</b>	Llevar una estadística completa de la disponibilidad de todos y cada uno de los enlaces de transmisión a su cargo, con el detalle de las causas, fecha, hora y duración de los diferentes incidentes. Elevar dicho reporte gerencial para la atención de sus superiores.
<b>6.</b>	Llevar un estricto control, y en concordancia con la planificación de las tareas de mantenimiento, de los móviles, herramientas y personal a su cargo, a fin de garantizar un uso eficiente de los mismos.
	Analizar y dar tratamiento a los documentos de ésta y demás áreas dependientes, con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el procesamiento de los mismos.

MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN ENLACES DE RADIO

**Siglas de Identificación:**  
**SCER**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.
<b>Depende directamente de:</b>	División de Transmisión
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Garantizar la disponibilidad de los enlaces de radio microondas utilizados en los enlaces de transmisión de la compañía para la provisión de toda la gama de servicios.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprchado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta: 20 DAAD: V

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

  
Gerente Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

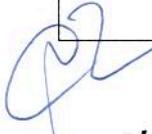
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

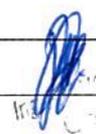
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Garantizar la alta disponibilidad de los enlaces de radio microondas utilizados en los enlaces de transmisión de la compañía
2.	Llevar un inventario detallado de la ocupación de las capacidades de los enlaces de radio microondas, e informar mensualmente al Departamento de Planificación para su análisis de proyección.
3.	Mantener un stock mínimo de repuestos a fin de garantizar la operatividad permanente de los enlaces, su optimización y posibles ampliaciones.
4.	Elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo de enlaces y torres, e informar de la situación de los mismos de manera periódica.
5.	Llevar un estricto control de los móviles, herramientas y personal a su cargo, a fin de garantizar un uso eficiente de los mismos.
6.	Analizar y dar tratamiento a los documentos con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el procesamiento de los mismos.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN MULTIPLEX

**Siglas de Identificación:**  
**SCM**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.
<b>Depende directamente de:</b>	División de Transmisión
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Mantener el correcto y constante funcionamiento de los equipos Múltiplex para enlaces troncales, de punto a punto de baja y alta capacidad

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Mvta. Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Garantizar la alta disponibilidad de los enlaces de transmisión vía equipos multiplexores de alta y baja capacidad, del área metropolitana e interior del país.
2.	Llevar un inventario detallado de la ocupación de las capacidades de los enlaces de equipos multiplexores, e informar mensualmente al Departamento de Planificación para su análisis de proyección.
3.	Mantener un stock mínimo de repuestos a fin de garantizar la operatividad permanente de los enlaces, su optimización y posibles ampliaciones.
4.	Instalar y realizar el mantenimiento correctivo de los enlaces para el servicio de E1 Conmutado de los clientes de la compañía, sean estos vía par de hilos de cobre o pelos de fibra óptica, en coordinación con las áreas técnicas encargadas de dichas redes.
5.	Garantizar el monitoreo permanente (24 hs al día, 7 días a la semana, 365 días al año) de todos los enlaces de transmisión de la compañía mediante la asignación de personal de guardia rotativa en el Centro de Operaciones de Red de Transmisión (NOC Tx), quienes deberán trabajar en coordinación con las demás áreas técnicas para el tratamiento de incidentes sobre la red.
6.	Elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos multiplexores de la compañía, e informar de la situación de los mismos de manera periódica.
7.	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.
8.	Analizar y dar tratamiento a los documentos con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el procesamiento de los mismos.
	Coordinar las tareas del servicio de mantenimiento con el personal técnico del Interior y con la Sección Radio.

MSc. Ing. Marta Conatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

[Signature]  
FRANCISCO D. MARTÍNEZ



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN CONMUTACIÓN

**Siglas de Identificación:**  
**DVC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División.
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Core y Redes de Acceso
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Nuevas Tecnologías y Centrales NGN.</li><li>2. Sección Operación y Mantenimiento de Centrales.</li><li>3. Sección Operaciones Internacionales.</li></ol>
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Garantizar 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li></ol>

10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Planificar, organizar, dirigir y controlar, en coordinación con sus divisiones, programas de mantenimiento correctivo y preventivo de las Centrales Telefónicas.
<b>2.</b>	Trabajar coordinadamente con la División Transmisión y Accesos - Departamento de Planificación, para los trabajos de sustitución y reubicación de equipos, con fines de mantenimiento, migración tecnológica, optimización y/o ampliación de capacidades de las centrales de conmutación.
<b>3.</b>	Mantener un contacto abierto y permanente con los demás departamentos operativos, comerciales y de distritos, a fin de facilitar una asistencia técnica expeditiva de reclamos y activación de nuevos clientes.
<b>4.</b>	Informar en forma detallada y permanente al Departamento de Core y Redes de Acceso, sobre las interrupciones de servicio de las diferentes centrales de conmutación a nivel país, sus causas y tiempo estimado de reposición.
<b>5.</b>	Llevar una estadística completa de la disponibilidad de todas de las centrales de conmutación, con el detalle de las causas, fecha, hora y duración de los diferentes incidentes. Elevar dicho reporte gerencial para la atención de sus superiores.
<b>6.</b>	Coordinar actividades de mantenimiento conjunto, que involucre a Operadoras Privadas prestadoras de Servicios.
<b>7.</b>	Analizar y dar tratamiento a los documentos de ésta y demás áreas dependientes, con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el procesamiento de los mismos.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**SECCIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS Y CENTRALES NGN**

**Siglas de Identificación:  
SCNTCNGN**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.
<b>Depende directamente de:</b>	División Conmutación
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

## OBJETIVOS

Proporcionar asistencia técnica y mantener en condiciones el funcionamiento de todos los elementos del CORE de las plataformas de conmutación NGN e IMS de la Compañía.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo,</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Apr. por el Directorio  
Fe: 10 JUL 2024  
Act. 99

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Verificar la generación automática de los tickets relacionados a los distintos servicios
2.	Realizar las tareas de liberación de espacio en el servidor y salvadas de los Tickets de servicios
3.	Mantener un stock mínimo de repuestos a fin de garantizar la operatividad permanente del Core de conmutación, sus centrales, su optimización y posibles ampliaciones. Mantener una comunicación periódica con sus pares de la Departamento Gerencia de Planificación para la proyección de adquisición de repuestos, reubicaciones, ampliaciones y nuevas tecnologías a implementar en la provisión de servicios.
4.	Activar y dar soporte a los servicios de Troncal SIP de los clientes de la compañía en coordinación con las demás áreas técnicas y comerciales.
5.	Garantizar el monitoreo permanente (24 hs al día, 7 días a la semana, 365 días al año) de todos las centrales NGN e IMS de la compañía mediante la asignación de personal de guardia rotativa en el Centro de Operaciones de Red de Conmutación (NOC Cx), quienes deberán trabajar en coordinación con las demás áreas técnicas para el tratamiento de incidentes sobre la red.
6.	Elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo de los elementos de CORE NGN e IMS, y ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad de servicio, en concordancia con las recomendaciones del fabricante.
7.	Analizar y medir los índices de Desempeño de los Sistemas NGN e IMS y ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad y nivel de servicio.
8.	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. Poner en evidencia tales incidentes mediante informes mensuales.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CENTRALES

**Siglas de Identificación:**  
**SCOMC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:** Jefe de Sección.

**Depende directamente de:** División Conmutación

**Nivel Jerárquico:** Sección.

**Áreas bajo su responsabilidad:** ----

**Notificación N°: 24/P/2024.**

### OBJETIVOS

Proporcionar asistencia técnica a todos los centros de O&M, de abonados y dependencias relacionadas al área de conmutación. Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento todos los sistemas de conmutación de circuitos EWSD SIEMENS de la compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.
3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.
2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.

#### CONTROL

1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.
2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.
3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Acta de Directorio  
10 JUL 2024  
Artículo 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Ing. [Signature]

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Verificar permanentemente la generación automática de los tickets relacionados a los distintos servicios.
<b>2.</b>	Realizar las tareas de liberación de espacio en el servidor y salvadas de los Tickets de servicios, contadores de abonados y AMA.
<b>3.</b>	Mantener un stock mínimo de repuestos a fin de garantizar la operatividad permanente de los equipos de conmutación, su optimización y posibles ampliaciones. Mantener una comunicación periódica con sus pares del Departamento de Planificación para la proyección de adquisición de repuestos, reubicaciones, ampliaciones y nuevas tecnologías a implementar en la provisión de servicios.
<b>4.</b>	Activar y dar soporte a los servicios de E1 conmutado, y líneas de abonados de la compañía en coordinación con las demás áreas técnicas y comerciales.
<b>5.</b>	Garantizar el monitoreo permanente (24 hs al día, 7 días a la semana, 365 días al año) de todos las centrales EWSD y centrales remotas de la compañía, mediante la asignación de personal de guardia rotativa en el Centro de Operaciones de Red de Conmutación (NOC Cx), quienes deberán trabajar en coordinación con las demás áreas técnicas para el tratamiento de incidentes sobre la red.
<b>6.</b>	Elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo de los elementos de conmutación EWSD, y ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad de servicio, en concordancia con las recomendaciones del fabricante.
<b>7.</b>	Analizar y medir los índices de Desempeño de los Sistemas EWSD y ejecutar los procedimientos relacionados al mejoramiento de la calidad y nivel de servicio.
<b>8.</b>	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. Poner en evidencia tales incidentes mediante informes mensuales.
<b>9.</b>	Supervisar y garantizar el funcionamiento de los enlaces de señalización S7.
<b>10.</b>	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.

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 D.AAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN OPERACIONES INTERNACIONALES

Siglas de Identificación:  
**SCOI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:** Jefe de Sección.

**Depende directamente de:** División Conmutación

**Nivel Jerárquico:** Sección.

**Áreas bajo su responsabilidad:** ----

**Notificación N°: 24/P/2024.**

### 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.

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.

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, 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

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.
3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 29  
Fecha: 10 JUL 2024

REVISADO, M. G. G. T. 01  
Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Bloquear rutas para tráfico saliente por no completamiento de las llamadas o por caída de las mismas.
<b>2.</b>	Desbloquear las rutas para tráfico saliente luego de la verificación del restablecimiento de las mismas.
<b>3.</b>	Habilitar o deshabilitar los diferentes servicios: i800, i800 Entrante a Paraguay País Directo, País Directo Entrante a Paraguay, Cobro Revertido por Operadora, DDI, DDI Saliente.
<b>4.</b>	Atender reclamos de los carriers internacionales, operadoras móviles nacionales y centrales fijas nacionales de COPACO.
<b>5.</b>	Realizar la configuración de escenario de prueba para llamadas de pruebas.
<b>6.</b>	Realizar pruebas de llamadas por rutas específicas, destinos específicos y números específicos.
<b>7.</b>	Realizar la modificación de enrutamiento, verificación de destinos y códigos.
<b>8.</b>	Realizar la apertura y seguimiento de tickets de reclamos con operadores móviles, centrales primarias y carriers internacionales.
<b>9.</b>	Realizar la creación, configuración y habilitación de nuevas rutas internacionales con carriers así como enlaces para tráfico internacional con centrales primarias y operadores móviles.
<b>10.</b>	Realizar la eliminación de rutas por baja del servicio.
<b>11.</b>	Asignar nombres, prefijos, posición de E1s para nueva ruta TDM nacional o internacional para emisión de nueva OST.
<b>12.</b>	Documentar sesiones en rutas SIP, por solicitud.
<b>13.</b>	Configurar circuitos adicionales para rutas TDM.
<b>14.</b>	Realizar el análisis y posterior informe de condiciones necesarias para unificación de rutas de diferentes corresponsales internacionales, donde se mantienen las IPs públicas y privadas.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 99

  
 MSc. Ing. María Camilla  
 Jefe. Gabinete Técnico

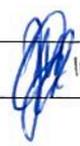
  
 Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

15.	Cambiar hora en la plataforma Softswitch.
16.	Realizar la verificación de logs de operaciones en la plataforma Softswitch.
17.	Verificar vigencia de contraseñas en plataformas Softswitch.
18.	Resolver problemas comunes y críticos que hacen al tráfico de voz internacional.
19.	Administrar usuarios y permisos de acceso en la plataforma Softswitch.
20.	Administrar Firewall Fortinet de la Central Internacional.
21.	Crear de túnel VPN para acceso y gestión de la Central Internacional.
22.	Crear usuarios para acceso a VPN para acceso y gestión de la Central Internacional.
23.	Realizar la habilitación y deshabilitación de los túneles y usuarios para acceso y gestión de la Central Internacional.
24.	Realizar la habilitación de interface para acceso a ciertos segmentos de los servidores del SISTEMA DE GESTION INTERNACIONAL.
25.	Realizar el Backup de los Sistemas de la Central Softswitch (SBC, Softswitch, UMG)
26.	Realizar la 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.
27.	Llevar registro de las acciones de operación y mantenimiento.
28.	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
29.	Realizar Acciones preventivas y correctivas en caso de caída de rutas SIP, TDM y H323.
30.	Supervisar la operación y el mantenimiento del Softswitch y las Alarmas del Sistema de Gestión Internacional a nivel de la conmutación y transmisión internacional.
31.	Recomendar normas de operación y mantenimiento que aseguren la continuidad, calidad y el uso eficiente de la red internacional.
32.	Elaborar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
33.	Coordinar las pruebas locales e internacionales, tanto a nivel de transmisión como a nivel de conmutación, a fin de realizar mantenimientos preventivos y correctivos.
34.	Efectuar trabajos relacionados al establecimiento de nuevas rutas y servicios permanentes.
35.	Efectuar trabajos relacionados a la modificación de las vías de encaminamiento, y las cancelaciones de rutas.
36.	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.
37.	Participar en la elaboración de especificaciones para la adquisición de nuevos equipos que involucren ampliación o modificación de los sistemas internacionales de telecomunicaciones.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 L.V.D.

  
 MSc. Ing. Mónica Canalla  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>38.</b>	Elaborar reportes de fallas y contingencias sufridas por los sistemas, subsistemas equipos y enlaces.
<b>39.</b>	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.
<b>40.</b>	Monitorear la calidad de Servicio proponiendo medidas para su mejoramiento.
<b>41.</b>	Preparar procedimientos para la operación y mantenimiento de los sistemas internacionales bajo su operación.
<b>42.</b>	Realizar las funciones de Centro de Reclamos durante las 24 hs de fallas técnicas de todos los circuitos internacionales.
<b>43.</b>	Colaborar con el área nacional todos los trabajos de búsqueda y solución de fallas de los circuitos corporativos internacionales.
<b>44.</b>	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.
<b>45.</b>	Coordinar la capacitación técnica del personal a fin de adecuar sus conocimientos a los avances tecnológicos.
<b>46.</b>	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.
<b>47.</b>	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, mediante factibilidad técnica de servicios, sugiriendo soluciones y alternativas para la atención de la demanda de servicios.
<b>48.</b>	Mantener actualizados los registros de indicadores de Calidad de los servicios de voz, a efectos de evaluarlos y realizar estudios sobre la calidad del servicio para proponer medidas de mejoramiento.
<b>49.</b>	Cooperar para la elaboración de acuerdos, convenios relacionados con servicios internacionales de telecomunicaciones que deban ser subscritos con entidades o empresas del exterior y verificar el cumplimiento de aspectos de Calidad de los servicios acordados.
<b>50.</b>	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.
<b>51.</b>	Verificar en forma periódica los datos técnicos Internacionales, en cuanto a servicios de Conmutación emitiendo informes sobre el estado de los mismos.
<b>52.</b>	Recibir y verificar las informaciones enviadas por los Corresponsales relacionados con la calidad de servicios.
<b>53.</b>	Elaborar, mantener y actualizar el modelo de tráfico de las redes internacionales para los diferentes servicios de telecomunicaciones internacionales.
<b>54.</b>	Realizar las factibilidades técnicas de los servicios de voz y datos internacionales que se soliciten.

Elaborado por:

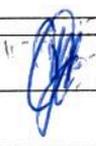
Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

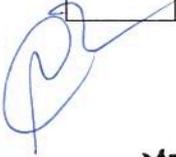
 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 III 2024  
 Acta N°: 29 D.V.D.:

  
 MSc. Ing. Marta  
 Jefe. Gabinete Técnico

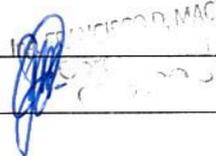
  
 Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>55.</b>	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.
<b>56.</b>	Elaborar y mantener actualizadas las planillas del estado general de la red Internacional, de todos los servicios internacionales.
<b>57.</b>	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.
<b>58.</b>	Elaborar informes estadísticos en cuanto a tiempos de ejecución de implementación de los servicios internacionales.
<b>59.</b>	Elaborar Planes de verificación de llamadas de ByPass.
<b>60.</b>	Configurar y agendar las llamadas para el control del ByPass del Sistema de Gestión internacional.
<b>61.</b>	Coordinar con los corresponsales del Exterior las baterías de pruebas para el control de ByPass.
<b>62.</b>	Configurar y distribuir los equipos de SIMBOX en las zonas que sean necesarias para detención de ByPass.
<b>63.</b>	Elaborar y remitir los informes, gráficos y conclusiones correspondientes a los resultados de las pruebas de control de ByPass.
<b>64.</b>	Colaborar con el área judicial con informes Técnicos en los juicios que nuestra Compañía entable referente a daños ocasionados por las llamadas de fraude.
<b>65.</b>	Administrar al personal de acuerdo a las políticas establecidas con la superioridad y de acuerdo a las normas administrativas vigentes en la empresa.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN ACCESO INALAMBRICO

**Siglas de Identificación:**  
**DVAI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División.
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Core y Redes de Acceso
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Valor Agregado. 2. Sección Gestión Mantenimiento de Radio Acceso.
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

MSc. Ing. **Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Coordinar con el área de Planificación de la Compañía las tareas para la ampliación y reubicación de los servicios conforme a las necesidades.
<b>2.</b>	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados a los técnicos sean utilizados adecuadamente.
<b>3.</b>	Realizar el control y seguimiento de la transferencia automática de información desde la central hasta el centro de facturación.
<b>4.</b>	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la División.
<b>5.</b>	Participar en la elaboración de los proyectos, establecidos por la superioridad.
<b>6.</b>	Supervisar, monitorear y verificar el mantenimiento correctivo incluyendo las ampliaciones y modificaciones de la red, producto de la planificación realizada.
<b>7.</b>	Aprobar y remitir los turnos de guardia de los operadores del sistema, como también de los guardias de las estaciones remotas.
<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad a ser presentado al Ente Regulador.
<b>10.</b>	Realizar el inventario de los Bienes de la División a su cargo y su permanente control, custodia, clasificación y contabilización.
<b>11.</b>	Realizar las configuraciones relevantes en el sistema Celular previa autorización del jefe inmediato, informar los cambios realizados y los resultados obtenidos para conocimiento de la Superioridad.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>Ing. [Signature]</i>
Fecha:	Fecha:

*Ing. [Signature]*  
 GERENTE TÉCNICO



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN VALOR AGREGADO

Siglas de Identificación:  
**SCVA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección.
Depende directamente de:	División Acceso Inalámbrico
Nivel Jerárquico:	Sección.
Áreas bajo su responsabilidad:	----

Notificación N°: 24/P/2024

### OBJETIVOS

Diseñar, configurar, implementar y mantener servicios que se ajusten a las necesidades de los clientes, y administrar los sistemas que atienden a los servicios de valor agregado y las transferencias electrónicas de cargas de saldo así como los de pagos.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Approvado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: X

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete

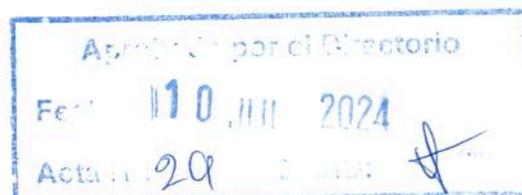
Directorio MACIFICAD.  
SECRETARÍA

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023.-

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Administrar y establecer políticas de seguridad en el acceso a la base de datos utilizadas en el sistema celular.
<b>2.</b>	Controlar y gestionar la seguridad contra accesos remotos no autorizados a la red celular de la compañía.
<b>3.</b>	Investigar, generar, configurar y probar nuevos servicios en coordinación con la Sección Gestión y Supervisión de Red del área comercial para su preparación y evaluación antes de su lanzamiento.
<b>4.</b>	Realizar y elevar informes de evaluaciones de desempeño del área, a través de la medición de resultados alcanzados en virtud a los objetivos y funciones, proponiendo la adopción de medidas correctivas pendientes al logro de una mejora continua.
<b>5.</b>	Coordinar e informar a la Superioridad sobre las modificaciones o cambios en las operaciones del Sistema.
<b>6.</b>	Establecer un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, previendo la necesidad de recursos materiales, técnicos, humanos y financieros.
<b>7.</b>	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división.
<b>8.</b>	Elaborar e informar todos los trabajos realizados mensualmente.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Participar en la elaboración de los proyectos, establecidos por la superioridad.
<b>11.</b>	Realizar el control y seguimiento de la transferencia automática de información desde la central hasta el centro de facturación.
<b>12.</b>	Realizar el inventario de los Bienes de la división a su cargo y su permanente control, custodia, clasificación y contabilización.
<b>13.</b>	Mantener en funcionamiento y trabajar en forma conjunta con la red celular de Hola Paraguay.
<b>14.</b>	Elaborar y comunicar turnos de guardias de los operadores del sistema.
<b>15.</b>	Atender los reclamos y las consultas de los clientes usuarios del servicio.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico, 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE RADIO ACCESOS

Siglas de Identificación:  
**SCGMRA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Acceso Inalámbrico
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Garantizar la disponibilidad y condiciones óptimas de operación, los sistemas y servicios de la Red Conmutada de Circuitos y la Red de Acceso de Radio.  
Mantener en correcto y constante funcionamiento las radio bases del sistema de Acceso Inalámbrico de la compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

ING. GERENTE TÉCNICO  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

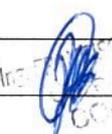
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Operar y mantener el sistema de conmutación de circuitos y de paquetes de la red celular ( <i>core, HLR, packet switch, RNC, etc.</i> ). Coordinar la realización de tareas rutinarias de O&M en el ámbito de su área.
<b>2.</b>	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación del servicio conforme a las necesidades..
<b>3.</b>	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados a los técnicos sean utilizados adecuadamente, según sus capacidades y responsabilidades en el manejo de la plataforma U2020.
<b>4.</b>	Mantener actualizada la frecuencia de fallas ocurridas en la Red Acceso de Radio (RAN), a fin de notificar a las áreas técnicas y comercial interesadas.
<b>5.</b>	Implementar monitoreo permanente y los procedimientos de rutina en el Centro de Operaciones de la Red Celular para los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo de los nodos de Radio Acceso. Se incluye la Gestión del Radio Network Controller (RNC) y la Base Station Controller (BSC)..
<b>6.</b>	Redactar informes de las actividades realizadas en forma mensual.
<b>7.</b>	Supervisar y ejecutar las configuraciones de parámetros de operaciones tanto en la RNC/BSC como en los nodos de Radio Acceso (BTS,NodeB, EnodeB).
<b>8.</b>	Coordinar, autorizar y controlar los trabajos de OYM en sitios compartidos con otras operadoras, resguardando celosamente los bienes e intereses de la compañía.
<b>9.</b>	Elaboración de los plots de cobertura y saturación de abonados, de los sitios en las tecnologías 2G/3G/4G para su posterior socialización con el área Comercial, como herramienta para la venta de los servicios (Línea Alta, Internet inalámbrico fijo LTE, VOX).
<b>10.</b>	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación del servicio conforme a las necesidades.
<b>11.</b>	Redactar informes de las actividades realizadas en forma mensual.
<b>12.</b>	Atender las consultas recibidas del Call Center/Contact Center sobre el estado de la Red Celular o determinado nodo de Acceso.
<b>13.</b>	Realizar Instalación y puesta en servicio de los nodos de Radio Acceso.
<b>14.</b>	Llevar un inventario detallado del stock de repuestos de la plataforma, e informar periódicamente al Departamento de Planificación para su análisis de proyección.
<b>15.</b>	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía (técnicas, comercial y de planificación) las tareas de ampliación, reubicación y modificación del servicio conforme a las necesidades y proyectos.
<b>16.</b>	Elaborar y ceñirse a un cronograma de mantenimiento preventivo y de limpieza de los mismos de manera periódica a la superioridad.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29  
 D. A. D.

  
 MSc. Ing. Marta Cánales  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

Gerente Técnico  
 M. A. MACIACAD.  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

17.	Llevar un estricto control de los móviles, herramientas, stock de repuestos y personal a su cargo, a fin de garantizar un uso eficiente de los mismos.
18.	Realizar los mantenimientos correctivos de las Radio Bases con alarmas con total celeridad, respetando los tiempos máximos de fuera de servicio reglamentados por el ente regulador. Emitir informes periódicos al respecto.
19.	Coordinar con sus pares de Hola Paraguay para las tareas de mantenimiento y optimización de la red celular de esta y COPACO.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN ENERGÍA Y CLIMATIZACIÓN

**Siglas de Identificación:**  
**DVEC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División.
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Core y Redes de Acceso
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Instalación Eléctrica y Climatización. 2. Sección Energía y Grupos Electrógenos.
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL 2024

Acta N° 24

MSc. Ing. Marta Camacho  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Organizar, en coordinación con las secciones, los trabajos de instalación, operación y mantenimiento de los Sistemas de Energía AC, Sistemas de Emergencia AC y DC; y los de climatización.
<b>2.</b>	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 la División de Infraestructura (GP).
<b>3.</b>	Coordinar con las Secciones 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.
<b>4.</b>	Elaborar en coordinación con las Secciones dependientes el "Programa anual de mantenimiento preventivo"
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Coordinar, dirigir y controlar que las actividades relacionadas a los trabajos de mantenimiento, se cumplan con los plazos establecidos, así como la calidad y efectividad de los mismos.
<b>7.</b>	Coordinar y solicitar a la Jefatura, la realización de los trabajos terciarizados de mantenimiento y los pedidos de pagos por servicios contratados.
<b>8.</b>	Controlar e informar sobre las facturas de consumos de energía, de los montos de la cuenta agrupada, y elevar a la Gerencia Administrativa Financiera que tiene la Compañía con la Ande
<b>9.</b>	Controlar y dar seguimiento a los reclamos y/o pedidos recepcionados, para la ejecución de los trabajos técnicos preventivos y correctivos.

*Marta Canatta*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN INSTALACIÓN ELECTRICA Y CLIMATIZACIÓN

Siglas de Identificación: **SCIEC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección.
Depende directamente de:	División de Energía y Climatización
Nivel Jerárquico:	Sección.
Áreas bajo su responsabilidad:	----
Notificación N°: 24/P/2024.	

### 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 pertinentes a la Compañía en condiciones adecuadas y seguras, para su utilización.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Activo: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

GERENTE TÉCNICO  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Implementar las directivas recibidas de la División coordinando y supervisando los trabajos en las aéreas Eléctricas y Climatización.
<b>2.</b>	Ejecutar 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.
<b>3.</b>	Orientar a los usuarios de los Equipos individuales y Centrales con relación al correcto uso de los mismos.
<b>4.</b>	Acompañar los trabajos de fiscalización de nuevas instalaciones en coordinación con el Departamento de Planificación.
<b>5.</b>	Llevar datos estadísticos de averías, reparaciones y mantenimiento de los distintos Equipos.
<b>6.</b>	Implementar las directivas recibidas por parte de la División coordinando y supervisando los trabajos de mantenimiento a los equipos electromecánicos e Instalaciones Eléctricas.
<b>7.</b>	Ejecutar los 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.
<b>8.</b>	Realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, si posible, a las instalaciones de media tensión (23KV) que corresponden a las diferentes instalaciones técnicas de la Compañía.
<b>9.</b>	Solicitar la compra de los materiales eléctricos de mantenimiento para los diversos trabajos.
<b>10.</b>	Solicitar el mantenimiento y/o reparación de los Transformadores de potencia que posee la Institución.
<b>11.</b>	Acompañar los trabajos de fiscalización de nuevas instalaciones en coordinación con el Departamento de Planificación.
<b>12.</b>	Recomendar al sector de proyectos de la empresa las necesidades de ampliaciones y/o nuevas instalaciones del área eléctrica.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

*[Signature]*  
 GERENTE TÉCNICO  
 GERENTE TÉCNICO



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN ENERGÍA Y GRUPOS ELECTRÓGENOS

Siglas de Identificación:  
**SCEGE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.
<b>Depende directamente de:</b>	División Energía y Climatización
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----

Notificación N°: 24/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL 2024

Acta N°: 29 DAAD

MSC. Ing. Marta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Llevar a cabo las directivas impartidas por la División 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.
<b>2.</b>	Realizar y verificar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a los Equipos Rectificadores y Banco de Baterías de las instalaciones técnicas correspondientes al área Capital y metropolitana, Estaciones de Microondas y Centrales Telefónicas del Interior.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Ejecutar trabajos que busquen optimizar los sistemas de protección contra descargas atmosféricas.
<b>5.</b>	Sugerir la ampliación de la Fuente de Alimentación en CC conforme al control del consumo de la instalación.
<b>6.</b>	Llevar un control estadístico acerca de las causas de los cortes en los sistemas de alimentación en CC.
<b>7.</b>	Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo para todas las áreas.
<b>8.</b>	Implementar las directivas recibidas de la División coordinando y supervisando los trabajos en el área de climatización.
<b>9.</b>	Ejecutar 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.
<b>10.</b>	Acompañar los trabajos de fiscalización de nuevas instalaciones en coordinación con el Departamento de Planificación.
<b>11.</b>	Llevar datos estadísticos de averías, reparaciones y mantenimiento de los distintos Equipos.
<b>12.</b>	Realizar y verificar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes Grupos generadores de Emergencia y de funcionamiento continuo, en el área capital, Estaciones de Microondas y Centrales Telefónicas del Interior.
<b>13.</b>	Realizar el control de consumo y suministro de combustible en las Centrales Telefónicas de Central I, Central II y Sajonia.
<b>14.</b>	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

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD/24

MSc. Ing. **Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Gerente Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DEPARTAMENTO DE REDES Y PLANTA EXTERNA**

**Siglas de Identificación:**  
**DPRPE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. División de Accesos Ópticos. 2. División Instalación y Mantenimiento de Abonados.

**Notificación N°: 24, 66/P/2024.**

### OBJETIVO

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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>

Elaborado por:

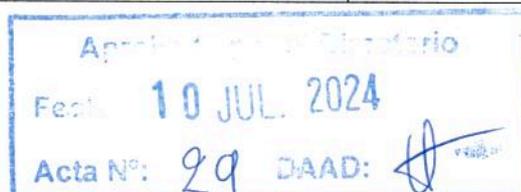
Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACRUCAD.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li><li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Implementar las directivas impartidas por la Gerencia Técnica, dirigiendo y coordinando, a fin de su estricto cumplimiento.
2.	Formular políticas y procedimientos tendientes al mejor desempeño de las tareas de operación y mantenimiento de los diversos Sistemas de Telecomunicaciones.
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.
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.
5.	Analizar y procesar los documentos y comprobantes con el objetivo de dar cumplimiento a los plazos establecidos para el tratamiento de los mismos.
6.	Formular y controlar el cumplimiento de tareas, implementar normas y procedimientos relacionados al cumplimiento de los mismos.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACHUCA D.

Gerente Técnico

CC.PACO S.A.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe, Gabinete Técnico





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

7.	Participar en reuniones, impartir instrucciones a las Divisiones dependientes sobre los trabajos que son responsabilidad de cada área.
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 trabajos, así como el uso y consumo de los materiales, en el marco de desarrollo de los trabajos.
9.	Realizar el seguimiento de la administración de los diferentes contratos que afectan a sus dependencias.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACHUCA D.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ABONADOS

**Siglas de Identificación:**  
**DIMA**  
Ñ, CTA, SLO, LQE, FDM, L, MRA, CN, VM, C.

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Redes y Planta Externa
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Sección Instalación y Mantenimiento de Abonados.
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Gestionar, planificar y controlar el correcto funcionamiento de las áreas a su cargo, en el cumplimiento de las tareas de provisión y mantenimiento del servicio telefónico de línea baja, servicio Gpon y demás servicios que presta la Compañía con la calidad y eficacia.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

probado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

ING. FRANCISCO MAC...  
Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS**

1.	Establecer mecanismos de supervisión, control y evaluación sobre los trabajos del Área Técnica (Conexiones de líneas, levantamiento de reclamos telefónicos, conexiones y reclamos Gpon y ADSL, etc.) por medio de informes diarios, y procedimientos de verificación, para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.
2.	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.
3.	Prestar atención preferencial al cliente, velar por la calidad y eficacia de los servicios prestados.
4.	Planificar, coordinar y supervisar, los trabajos de instalación y mantenimiento (preventivo y correctivo) de líneas de abonados.
5.	Coordinar con las áreas encargadas de la seguridad y mantenimiento de las Central cabecera y oficinas dependientes, relacionado a: vigilancia, limpieza, y estructura edilicia.
6.	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).
7.	Elaborar planes sobre provisión de servicios para responder a las necesidades de los Clientes, garantizar los procesos de comercialización.
8.	Implementar acciones preventivas y/o correctivas sustentadas en informaciones estadísticas, para mejorar el desempeño de las áreas conforme las reglamentaciones vigentes.
9.	Coordinar las tareas específicas en las mesas de pruebas de las centrales.
10.	Ejecutar las actividades técnicas referentes a la interconexión entre las Centrales Telefónicas y otros servicios a la Red Externa.
11.	Coordinar 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.
12.	Coordinar las pruebas y medición de las líneas para conexión de INTERNET ADSL, Línea Baja y para transmisión por troncal.
14.	Coordinar la desconexión y retiro del cable de cruzada en caso de retiro de abonados y en caso de cambio de domicilio o cambio de número.
17.	Coordinar con los técnicos la atención de reclamos de abonados que llaman o

Elaborado por:

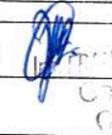
Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:


 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico


 Gerente Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	llegan hasta la Central.
19.	Revisar frecuentemente la existencia de descargadores de líneas, informando inmediatamente si faltan o fallan.
20.	Gestionar la solución de los problemas detectados mediante pruebas, reclamos de abonados o de alarmas del equipo.
21.	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.
22.	Asentar los registros en el Sistema <b>BOSS</b> de las nuevas conexiones o modificaciones realizadas a clientes.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

FRANCISCO J. M. G. G.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**SECCIÓN INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO  
 DE ABONADOS**
**Siglas de identificación:**  
**SIMA**  
 Guarambare, Aregua, VE, SV, Trinidad, Lpo,  
 Sta. María, S, BO, Ypane y Ty.

**UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO**

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Instalación y Mantenimiento de Abonados
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

**OBJETIVOS**

Ejecutar las tareas de instalación y mantenimiento de líneas telefónicas, servicio Gpon y ADSL, así como el control de la operación adecuada de los sistemas afectados a su área.

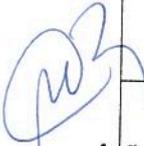
**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL 2024

Acta N° 29

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

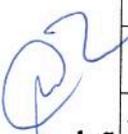
  
 FRANCISCO D.M.  
 Gerente Técnico  
 COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS</b>	
<b>1.</b>	Coordinar las tareas específicas en las mesas de pruebas de las centrales.
<b>2.</b>	Coordinar en la instalación y el mantenimiento de las líneas telefónicas, servicio Gpon, ADSL y IPTV.
<b>3.</b>	Establecer un sistema de seguimiento y control de las actividades realizadas por los funcionarios a su cargo.
<b>4.</b>	Recepcionar los reclamos de los abonados a través del sistema <b>BOSS y Monitor</b> .
<b>5.</b>	Gestionar y administrar los materiales necesarios para la instalación y el mantenimiento de las instalaciones de abonados.
<b>6.</b>	Recepcionar las órdenes de servicio para altas, bajas y modificaciones de las instalaciones de abonados.
<b>7.</b>	Distribuir las órdenes de servicio para su ejecución.
<b>8.</b>	Cargar en el sistema <b>BOSS y Monitor</b> las órdenes de servicio ejecutadas.
<b>9.</b>	Ejecutar las actividades técnicas referentes a la interconexión entre las Centrales Telefónicas y otros servicios a la Red Externa.
<b>10.</b>	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.
<b>11.</b>	Realizar las pruebas y medición de las líneas para conexión de INTERNET.
<b>12.</b>	Realizar la colocación y conexión de cables de cruzadas para nuevas conexiones de abonados.
<b>13.</b>	Realizar la desconexión y retiro del cable de cruzada en caso de retiro de abonados.
<b>14.</b>	Realizar los trabajos de desconexión y nueva conexión en caso de cambio de domicilio o cambio de número.
<b>15.</b>	Realizar los trabajos de conexiones y desconexiones para transmisión por troncal.
<b>16.</b>	Realizar la atención de reclamos de abonados que llaman o llegan hasta la Central.
<b>17.</b>	Realizar la atención de llamadas por radio de técnicos de zona y cablistas.
<b>18.</b>	Verificar frecuentemente la existencia de descargadores de líneas, informando inmediatamente si faltan o fallan.
<b>19.</b>	Gestionar la solución de los problemas detectados mediante pruebas, reclamos de abonados o de alarmas del equipo.

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta No. 29 DAAD

  
 MSc. Ing. Marta Cavatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

  
 MSc. D. MAG...  
 Gerente Técnico  
 COPACO



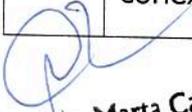
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

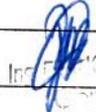
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>20.</b>	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.
<b>21.</b>	Realizar el asentamiento de los registros en el Sistema <b>BOSS</b> de las nuevas conexiones o modificaciones realizadas a clientes.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha: 



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

### DIVISIÓN DE ACCESOS ÓPTICOS

Siglas de Identificación:  
**DVAO**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Redes y Planta Externa
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Enlaces de Fibra Óptica</li><li>2. Sección Clientes de Fibra Óptica</li><li>3. Sección Enlaces de Fibra Interior</li><li>4. Sección Redes.</li><li>5. Sección Servicios Fiber Hogar</li><li>6. Sección Apoyo Técnico</li></ol>

Notificación N°: 24, 66/P/2024.

### OBJETIVOS

Montaje y mantenimiento de redes de fibra óptica, a fin de garantizar la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos por la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. FRANCISCO J. MACRUCA D.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 201

DAAD: [Firma]



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Realizar Montaje de redes de Fibra Óptica, para Servicios de Internet, VPN, CLICK, FO, E1, IP, Radio Bases, DSLAM Remotos y GPON.
<b>2.</b>	Realizar Mantenimiento y reparación de averías en los tendidos de Red de Fibra Óptica.
<b>3.</b>	Realizar 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.
<b>4.</b>	Dirigir y ejecutar ordenes de servicios para instalación de nuevos clientes.
<b>5.</b>	Crear y mantener al día toda la base de Datos de Cables de Fibra óptica de las Centrales de Capital y Gran Asunción.
<b>6.</b>	Coordinar, dirigir y controlar la obtención de indicadores de calidad a ser presentado al Ente Regulador.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: H

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

  
Ing. FRANCISCO J. MACRUCAD.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN ENLACES DE FIBRA ÓPTICA

Siglas de Identificación:  
**SCEFO**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Accesos Ópticos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---

Notificación N°: 24/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

ING. FRANCISCO D. MARTÍNEZ  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fe: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Coordinar y ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo de los equipos terminales ópticos instalados en todo el territorio nacional.
<b>2.</b>	Ejecutar los trabajos de reparación de cortes de cables ópticos Troncales y Ramales.
<b>3.</b>	Realizar el Montaje y habilitación de equipos terminales y módems ópticos.
<b>4.</b>	Realizar los Montajes y tendidos de cables ópticos.
<b>5.</b>	Realizar el Montaje, fusión y activación de clientes institucionales del Estado, corporativos y particulares de servicios de datos sobre fibra óptica.
<b>6.</b>	Implementar la conexiones ópticas de Switches de accesos y distribución en Centrales de todo el País.
<b>7.</b>	Controlar la calidad y disponibilidad de los enlaces ópticos en toda su extensión.

*Marta Canatta*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico	<i>[Signature]</i> FRANCISCO D. MACHUCA D. Gerente Técnico COPACO S.A.
Fecha:	Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>SECCIÓN CLIENTES DE FIBRA ÓPTICA</b>	<b>Siglas de Identificación: SCCFO</b>
---	--

<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>	
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Accesos Ópticos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

<b>OBJETIVOS</b>
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.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li></ol>

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUN 2024  
ACC: [Signature]

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

[Signature]  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

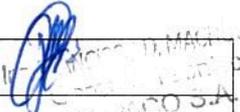
	<p>área.</p> <p>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Coordinar con las Dependencias afectadas las solicitudes de los clientes.
<b>2.</b>	Realizar un seguimiento de las solicitudes de montaje, terminación y provisión del servicio.
<b>3.</b>	Realizar el Montaje de cables aéreos y/o Departamento terráneos desde la reserva con manga, hasta el punto solicitado por el cliente.
<b>4.</b>	Asignar los pelos del cable de fibra óptica para la interconexión entre la Central de Copaco S.A y el Cliente.
<b>5.</b>	Realizar las fusiones necesarias y la instalación de Transceiver.
<b>6.</b>	Realizar empalme de fibra óptica proveniente del Cliente con la Central.
<b>7.</b>	Realizar seguimientos de los reclamos de los clientes que cuentan con servicios dedicado, VPN, tránsito e internet E1 conmutado.
<b>8.</b>	Verificar el estado de las diferentes conexiones de los servicios basados en políticas de control de calidad.
<b>9.</b>	Fiscalizar la calidad de las conexiones y reclamos realizados por los grupos de la empresa y/o por terceros.
<b>10.</b>	Elaborar informes de trabajos realizados y/o estado de los mismos.
<b>11.</b>	Realizar capacitaciones a las diferentes cuadrillas de la capital e interior a modo de retroalimentación a fin de mejorar la calidad de las instalaciones
<b>12.</b>	Elaborar informe general de conexiones y reclamos.
<b>13.</b>	Realizar conexiones y atención de reclamos de servicios IP en oficinas de Copaco S.A y Entes del Estado.
<b>14.</b>	Realizar conexión, instalación, configuración de equipos y soporte técnico de Servicios IP en eventos donde Copaco S.A participa.
<b>15.</b>	Realizar conexiones temporales de servicios IP sobre Cobre y Fibra Óptica.
<b>16.</b>	Realizar desconexiones de servicios IP sobre Fibra Óptica por OST.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN ENLACES DE FIBRA INTERIOR

Siglas de Identificación:  
**SCEFI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Accesos Ópticos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Apoyar a nivel nacional, a los sectores técnicos, específicamente el de Redes de Planta Externa de Cobre y 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 D.D.A.D.

MSc. Ing. María C. Gatti  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

*[Handwritten signature]*  
ING. GUSTAVO MAGUIZABADI  
GERENTE TÉCNICO  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

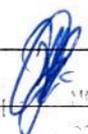
	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Realizar el montaje de redes de Fibra Óptica, para Servicios de Internet, VPN, CLICK, FO, E1, IP, Radio Bases, DSLAN Remotos y GPON.
<b>2.</b>	Realizar el montaje de redes de Cables de Cobre, para Servicios de Telefonía, Internet ADSL, VPN, E1, y otros.
<b>3.</b>	Realizar el mantenimiento y reparación de averías en los tendidos de Red de Fibra Óptica.
<b>4.</b>	Realizar el mantenimiento y reparación de averías en los tendidos de Red de Planta Externa de Cobre.
<b>5.</b>	Realizar el relevamiento de toda la Red de Fibra Óptica, a nivel de clientes y enlaces ópticos de los troncales y accesos a las RBS, DSLAM Remotos y GPON.
<b>6.</b>	Dirigir y ejecutar órdenes de servicios para instalación de nuevos clientes.
<b>7.</b>	Crear y mantener al día toda la base de Datos de cables de Fibra Óptica de las Centrales del Interior del país.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

MSc. D. MACHUCA  
 Jefe. Gabinete Técnico  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN REDES

**Siglas de Identificación:**  
**SCR**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Accesos Ópticos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024.</b>	

### OBJETIVOS

Montaje de redes de planta externa de Fibra Óptica y Red de Cobre en capital e interior, como así también el mantenimiento de la Red de Cobre conforme requerimientos.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo,</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 28

INGENIERO D. M. C.  
Gerente Técnico  
COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Organizar y ejecutar la instalación y el mantenimiento de las redes de planta externa.
2.	Supervisar los trabajos de Mantenimiento preventivo y correctivo de cables urbanos (Cables primarios, Cables secundarios, Cable troncal de cobre, enlaces íter centrales).
3.	Establecer un sistema de seguimiento y control de las actividades realizadas en su área de influencia.
4.	Gestionar y administrar los materiales necesarios para la instalación y el mantenimiento de las redes de planta externa
5.	Gestionar las mediciones, recepciones de la red de telecomunicaciones en el rubro de cables urbanos, interurbanos y troncales.
6.	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.
7.	Controlar y fiscalizar el cumplimiento de todos los protocolos de normas para el mantenimiento correctivo y preventivo de las Redes de Planta Externa.
8.	Asistir a los eventos que afecten las postaciones de planta externa ( modificación de lo existente o por eventos como daños por accidentes y/o climatológicos)
9.	Coordinar y ejecutar trabajos de montajes para el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de Cables Multipares de Cobre y Fibra Óptica en todo el territorio nacional
10.	Realizar el Desmonte de cables ópticos y cables multipares de cobre en desuso o para reubicación de los mismos mediante autorización del Departamento de Planificación.
11.	Realizar el Montaje para clientes institucionales del Estado, corporativos y particulares de servicios de datos sobre fibra óptica y/o cable de cobre.
12.	Mantener un registro de trabajos ejecutados y uso de materiales para control y optimización de enlaces de cobre y enlaces ópticos.
14.	Coordinar la ejecución de tareas de mantenimientos preventivos y correctivos con el Departamentos de Redes y Planta Externa y la División Accesos Ópticos, para optimizar el uso de los recursos y la infraestructura.
15.	Realizar los Montajes y tendidos de cables multipares de cobre y cables ópticos.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN SERVICIOS FIBER HOGAR

**Siglas de Identificación:**  
**SCSFH**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Accesos Ópticos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Montaje, habilitación y mantenimiento de redes FTTH conforme requerimientos.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo,</li></ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Establecer un sistema de seguimiento y control de las solicitudes de habilitación o ampliación de redes Gpon.
2.	Realizar el Diagnóstico y medición de fibras existentes para la habilitación o ampliación de Redes Gpon.
3.	Organizar y ejecutar la instalación de Nap para la habilitación de las redes Gpon.
4.	Gestionar y administrar los materiales necesarios para la habilitación o ampliación de Redes Gpon como también para el mantenimiento preventivo y correctivo de la Red Gpon.
5.	Coordinar la ejecución de tareas de mantenimientos preventivos y correctivos con el Departamentos Planta Externa y la División Accesos Ópticos, para optimizar el uso de los recursos y la infraestructura.
6.	Mantener un registro de trabajos ejecutados y uso de materiales en los mismos.
7.	Informar al Noc las coordenadas de las Nap para su habilitación en el sistema monitor.
8.	Tener equipos de trabajo disponibles para dar soporte al pedido de reparación de Nap averiadas por alarmas en el sistema monitor o por pedido de las DIMA.

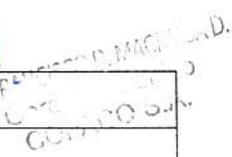
  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico 

Fecha:

Fecha: 



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

### SECCIÓN APOYO TÉCNICO

Siglas de Identificación:  
**SCAT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División de Accesos Ópticos
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 66/P/2024

### OBJETIVOS

Supervisar y controlar a las áreas de Electromecánica, Servicios especiales, Cabina Telefónica y Multicanal, 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACHUCA D.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fec: 110 JUL 2024

Acta N°: 20 DAAD: H



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.
<b>CONTROL</b>	1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Supervisar la instalación, reparación, mantenimiento y recuperación de los Teléfonos Públicos en todo el País.
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.
3.	Supervisar instalaciones, reparación, mantenimiento y recuperación de los equipos Multicanales en todo el País.
4.	Supervisar los trabajos de fabricación y reparación de herrajes requeridos para instalación y mantenimiento de redes.
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.
6.	Supervisar la reparación y mantenimiento de aparatos telefónicos, equipos mono y multicanales, equipos de medición y transmisión, etc.
7.	Planificar en mantenimiento preventivo de los equipos y/o servicios
8.	Gestionar los pagos compensatorios de trabajos realizados por personales dependientes de carácter extraordinario.
9.	Supervisar la ejecución de trabajos programados según cronograma de mantenimiento preventivo.
10.	Supervisar el uso de las unidades móviles asignadas a la División.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACCHUCA D.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>11.</b>	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.
<b>12.</b>	Elaborar informes técnicos periódicos sobre el mantenimiento y la operación de los equipos asignados a esta división.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29 DAAD:

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

Ing. FRANCISCO D. MACHUCA D.  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DEPARTAMENTO SERVICIOS DE RED IP

Siglas de Identificación:  
**DPSRIP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División de Red IP</li><li>2. División IPTV</li><li>3. División Gestión de Conexión de Clientes Corporativos</li><li>4. División Sistemas de Servidores y Seguridad.</li></ol>

Notificación N°: 24/P/2024

### OBJETIVO

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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### EJECUCIÓN

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprubado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

REVISADO POR: GERENTE TÉCNICO  
FECHA: 10 JUL 2024  
COPACO S.A.

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.
<b>5.</b>	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas desarrollados por el Departamento, equipos de Internet e IPTV.
<b>6.</b>	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet competencia de su área.
<b>7.</b>	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.
	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL 2024

Acta N°: 29 DAAD

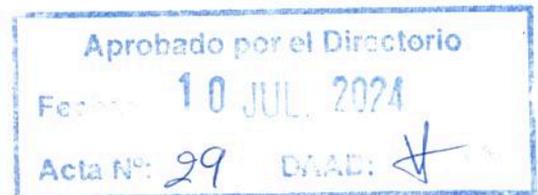
 MSc. Ing. María Cecilia  
 Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

9.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.
10.	Mantener actualizada la base de datos de los clientes IP de compañía.
11.	Realizar las copias de respaldo de los Sistemas del NOC de Internet e IPTV
12.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet e IPTV.
13.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.
14.	Colaborar con las demás áreas del Departamento en la elaboración de proyectos para desarrollo de nuevos productos y servicios IP.
15.	Participar en la definición de los Planes Estratégicos, establecimiento de metas, Objetivos e indicadores.
16.	Participar en la elaboración del Presupuesto de Gestión e Inversiones del Departamento.
17.	Elaborar índices de facturación, macro y micro indicadores de gestión.
18.	Diseñar, revisar y adecua los procesos y actividades del Departamento
19.	Planificar y toma acciones necesarias para que los sistemas de gestión y procedimientos den soporte adecuado a los servicios en coordinación con otros Departamentos involucradas.
20.	Realizar el diseño, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades para los Sistema O&M del NOC de Internet e IPTV.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha: 

Función: D. MACI... S.D.  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN DE RED IP

Siglas de Identificación:  
**DVRIP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Servicios de Red IP
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	1. Sección Core y BORDE IP 2. Sección Equipos de Acceso IP y FTTH 3. Sección Soporte a la Infraestructura IP

Notificación N°: 24 /P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
Fec: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29

Gerente Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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
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
3.	Gestionar (O&M) de la red nacional IP MPLS
4.	Gestionar (O&M) de la Red de Borde Internacional de Internet de la Compañía.
5.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.
6.	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas y equipos de Internet de la Red IP Nacional/Internacional.
7.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de la Red IP Nacional/Internacional.
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.
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.
10.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.
11.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.
12.	Mantener actualizado la base de datos de los clientes de Internet.
13.	Realizar las copias de respaldo del Sistema.
14.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet.
15.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.
16.	Administrar y mantener los Bloques de Numeración IP en la Red IP nacional/Internacional.
17.	Colaborar con las demás áreas del departamento en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29

Msc. Ingrid Marta Canatta  
Gabinete Técnico  
Fecha:

Revisado por: Gerente Técnico  
Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN CORE Y BORDE IP

**Siglas de Identificación:**  
**SCCBIP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Red IP
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Gestión (O&M) de la red de CORE y BORDE IP de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el</li></ol>

Aprueba por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe de Gabinete Técnico  
Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Revisado por: Gerente Técnico  
Fecha: 10 JUL 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

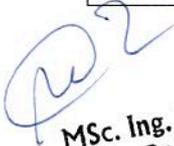
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	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
2.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos de la Red de CORE IP de la Compañía, supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.
3.	Gestionar (O&M) de la Red de Borde Internacional de Internet de la Compañía.
4.	Gestionar y monitorear los equipos de Core y Borde, en caso de fallas en la transmisión nacional, energía, refrigeración, y/o equipo, escalar el problema para su tratamiento, haciendo seguimiento correspondiente.
5.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de la Red de CORE y BORDE IP.
6.	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.
7.	Brindar asistencia técnica especializada a los problemas de conectividad de los proveedores contra nuestra compañía.
8.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.
9.	Realizar las copias de respaldo del Sistema.
10.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.
11.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos CORE y BORDE.
12.	Mantener actualizado la base de datos de los clientes de Internet.
13.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.
14.	Administrar y mantener los Bloques de Numeración IP en la Red IP Internacional.
15.	Colaborar con las demás áreas del departamento en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.
16.	Asignar, coordinar y controlar las tareas de Operación y Mantenimiento en los equipos en producción.
17.	Distribuir y coordinar las responsabilidades del personal técnico y operativo.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

Directorio MGT S.D.  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN EQUIPOS DE ACCESO IP Y FTTH

Siglas de Identificación:  
**SCEAIPF**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Red IP
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Gestión (O&M) de la red de Equipos de Acceso y FTTH de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta: 29

MSc. **Marta Canatta**  
Jefe Gabinete Técnico

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

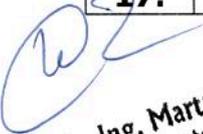
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos de Equipos de Acceso IP y FTTH de Internet de la Compañía, supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.
2.	Asegurar la operación adecuada y el mantenimiento correspondiente de los sistemas y equipos de Acceso IP y FTTH de la Compañía, supervisando y efectuando los controles de prevención que correspondan.
3.	Gestionar (O&M) de Equipos de Acceso IP y FTTH de Internet de la Compañía.
4.	Gestionar y monitorear los equipos de Acceso IP y FTTH, en caso de fallas en la transmisión, energía, refrigeración, y/o equipo, escalar el problema para su tratamiento, haciendo seguimiento correspondiente.
5.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de la Red de Acceso IP y FTTH.
6.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de la red, sistemas y Equipos de Accesos IP y FTTH de Internet y proponer la adquisición de los mismos.
7.	Brindar asistencia técnica especializada a los problemas de conectividad con los Equipos de Acceso IP y FTTH de las distintas localidades de nuestra compañía.
8.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones propias o contratadas.
9.	Realizar las copias de respaldo del Sistema.
10.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de la red, sistemas y equipos de Internet para proponer la adquisición de los mismos.
11.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Acceso IP y FTTH.
12.	Mantener actualizado la base de datos de los clientes de Internet.
13.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.
14.	Administrar y mantener los Bloques de Numeración IP en la Red de clientes.
15.	Colaborar con las demás áreas del departamento en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.
16.	Asignar, coordinar y controlar las tareas de Operación y Mantenimiento en los equipos en producción.
17.	Distribuir y coordinar las responsabilidades del personal técnico y operativo.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 110 JUL. 2024  
Acta N°: 20 DAAD: 

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico 

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCION SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA IP

**Siglas de Identificación:**  
**SCSIIP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División RED IP
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---

**Notificación N°: 24/P/2024**

### OBJETIVOS

Gestión (O&M) de la red de acceso a última milla de Internet.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29  
DAAD:

Elaborado por:  
MSc. Ing. María Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

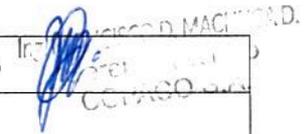
trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
2.	Gestionar (O&M) la red de acceso última milla de la Compañía
3.	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por empresas externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la compañía.
4.	Optimizar el funcionamiento y uso de los sistemas y equipos de Última Milla de Internet.
5.	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet competencia de su área.
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.
7.	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos de Internet y proponer la adquisición de los mismos.
8.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.
9.	Realizar las copias de respaldo de los Equipos de Última Milla.
10.	Definir los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de la Red de Acceso de Última Milla.
11.	Elaborar las previsiones de crecimiento y nuevas necesidades de recursos humanos y materiales.
12.	Efectuar el mantenimiento y el levantamiento de faltas que se presenten en los equipos de la Red de Acceso a Última Milla.
13.	Colaborar con las demás áreas del Departamento en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISIÓN SISTEMAS DE SERVIDORES Y SEGURIDAD**

**Siglas de Identificación:  
DVSSS**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Servicios de Red IP
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Cloud PBX Y Troncal SIP

**Notificación N°: 24/P/2024**

## 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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Ing. [Firma]  
CC: [Firma]

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

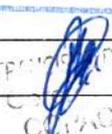
	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Gestionar (O&M) el Conjunto de Servidores de Internet de la Compañía
<b>3.</b>	Controlar y efectuar el seguimiento correspondiente, del Soporte Técnico prestado por entidades externas, observando que se cumplan los requerimientos solicitados por la empresa.
<b>4.</b>	Elaborar procedimientos de Operación y Mantenimiento preventivos y correctivos de los diferentes equipos y sistemas de Servidores de Internet.
<b>5.</b>	Elaborar normas internas e instrucciones de funcionamiento sobre los sistemas y equipos de Internet bajo su responsabilidad.
<b>6.</b>	Llevar el primer nivel de soporte a los problemas de Servidores y Sistemas de la Red IP, así como de la Seguridad del mismo.
<b>7.</b>	Realizar estudios de las necesidades de crecimiento de los servidores de Internet y proponer la adquisición de los mismos.
<b>8.</b>	Colaborar en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones propias o contratadas.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Realizar las copias de respaldo del Sistema.
<b>11.</b>	Definir e implementar los niveles de accesos y seguridad de los sistemas y equipos de Internet.
<b>12.</b>	Definir e implementar las políticas de seguridad de los servidores y sistemas para los Servicios de Internet de la compañía.
<b>13.</b>	Colaborar con las demás áreas del departamento en la elaboración de proyectos para brindar nuevos Servicios IP.

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAB: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN CLOUD PBX Y TRONCAL SIP

**Siglas de Identificación:**  
**SCCPTS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Sistemas de Servidores y Seguridad
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---

**Notificación N°: 24/P/2024**

### OBJETIVO

Implementación y soporte unificado de los servicios Cloud PBX y Troncal SIP para clientes de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N.º 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Realizar el análisis de los requerimientos de comunicación del cliente y determinar la solución (Cloud PBX/Troncal SIP) que se mejor se adapte a sus necesidades.
<b>2.</b>	Configurar la solución de Cloud PBX según los requisitos técnicos solicitados por el cliente y lograr la integración con sus sistemas o servicios.
<b>3.</b>	Ejecutar los procedimientos para la implementación de la Troncal SIP, asegurando la conectividad y el óptimo funcionamiento del servicio.
<b>4</b>	Gestionar y coordinar con otras áreas las tareas y procesos necesarios para la puesta en servicio de la solución (Cloud PBX/Troncal SIP) adoptada por el cliente.
<b>5.</b>	Realizar un seguimiento de las actividades y los procesos para la implementación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los mismos.
<b>6.</b>	Realizar pruebas de funcionamiento y validación con el cliente.
<b>7.</b>	Ofrecer programas de capacitación al cliente, para usuarios finales y administradores, sobre el uso de la plataforma Cloud PBX (Call Center).
<b>8.</b>	Brindar asistencia al cliente para resolver inconvenientes técnicos, configuraciones y ajustes necesarios a su servicio.
<b>9.</b>	Realizar seguimiento y resolución de las incidencias reportadas por los clientes en relación con su servicio.
<b>10.</b>	Monitorear y mantener los sistemas para garantizar su operatividad, rendimiento óptimo y disponibilidad del servicio.
<b>11.</b>	Contar con un registro de uso interno de los clientes con servicios Cloud PBX y Troncal SIP.
<b>12.</b>	Comunicar de manera efectiva los avances o retrasos sobre la implementación de los servicios.
<b>13.</b>	Distribuir y coordinar responsabilidades entre los colaboradores que integran la sección.
<b>14.</b>	Planificar y coordinar las actividades y proyectos propios de la sección.
<b>15.</b>	Colaborar con las demás áreas de la Compañía en la elaboración de proyectos relacionados con el área de competencia.

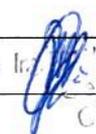
*WC*  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: **10 JUL. 2024**

Acta N°: **29** DAAD: 

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico 

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISIÓN IPTV**

**Siglas de Identificación:  
DVIPTV**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Servicios de Red IP
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

## 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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta No. 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

INGENIERO EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN  
GERENTE TÉCNICO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Adoptar medidas necesarias de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de mitigar cualquier evento que pueda afectar el buen funcionamiento del servicio de IPTV
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Realizar pruebas de rutina, relacionadas con la operación y gestión de la Plataforma de IPTV y Grupo Electrónico de la estación Terrena Aregua.
<b>4.</b>	Elaborar reportes de fallas y contingencias sufridas por los equipos y enlaces.
<b>5.</b>	Asignar, coordinar y controlar las tareas de Operación y Mantenimiento en los equipos en producción.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Mantener en condiciones adecuadas el predio que sirve de asiento a la estación terrena de Aregua.
<b>8.</b>	Implementar planes urgentes de mitigación ante eventual falla de equipos o perturbaciones atmosféricas u otras fallas.
<b>9.</b>	Realizar chequeo de rutina, alineación de canales, recepción y transmisión de programas de TV, verificaron y control de la calidad de la recepción satelital.
<b>10.</b>	Elaborar e implementar pautas de operación de los equipos de acuerdo a su naturaleza y su utilización.
<b>11.</b>	Elaborar estadísticas de fallas.
<b>12.</b>	Coordinar y ejecutar pruebas de habilitación, reducción o expansión de capacidades con la red IP/MPLS.
<b>13.</b>	Realizar ABM (Alta, Baja y Modificación) de usuarios de IPTV, atención a cuadrillas técnicas y Contact Center.
<b>14.</b>	Mantener actualizado los módulos del monitor IPTV de acuerdo a la evolución de los servicios prestados.
<b>15.</b>	Mantener actualizada la base de datos de clientes de IPTV.
<b>16.</b>	Realizar copias de respaldo del sistema.
<b>17.</b>	Desarrollar nuevas aplicaciones y/o productos de acuerdo a las necesidades, avances del servicio de IPTV.
<b>18.</b>	Administrar de la red interna de IPTV.
<b>19.</b>	Realizar proyección de las necesidades de crecimiento de los sistemas y equipos

Acta N° 20  
 10 JUL 2024  
 Directorio

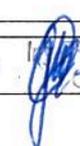
  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

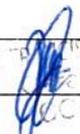
  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	de información y proponer la adquisición de los mismos.
20.	Colaborar en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones propias o contratadas.
21.	Colaborar en la elaboración de proyectos para la ampliación de los servicios de IPTV.
22.	Distribuir y coordinar las responsabilidades del personal técnico, operativo y administrativo.
23.	Informar y dar seguimiento a los contratos para la provisión del derecho de distribución del contenido para IPTV.
24.	Informar y dar seguimiento a los contratos para la provisión de O&M para IPTV.
25.	Elaborar indicadores de Calidad y de Gestión de la división.
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.
27.	Verificar, controlar y seguir los procesos de facturación y el sistema de IPTV
28.	Elaborar y comunicar turnos de guardia de los operadores.
29.	Coordinar con las demás dependencias de la Compañía las tareas para la planificación de la ampliación del servicio conforme a las necesidades.
30.	Implementar niveles de seguridad predeterminados y controlar que los niveles de acceso al sistema asignados sean utilizados adecuadamente.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN GESTIÓN DE CONEXIÓN DE CLIENTES CORPORATIVOS

Siglas de Identificación:  
**DVGCC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Servicios de Red IP
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MsC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

17 JUL 2024  
COMANDO

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 6

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.
<b>2.</b>	Coordinar las tareas entre las dependencias afectadas en la elaboración de los proyectos requeridos para la conexión de los Servicios a los Clientes Corporativos.
<b>3.</b>	Elaborar y actualizar el estado de las conexiones de los Servicios Corporativos, identificando por segmento de Clientes (Instituciones del Estado y del sector privado).
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	Solicitar informes de factibilidad técnica para la comercialización de los Servicios Corporativos
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Elaborar Órdenes de Servicio Técnico correspondientes a conexiones, desconexiones, migraciones y cambios de modalidad de los Servicios para Clientes Corporativos.
<b>8.</b>	Elaborar Órdenes de Servicio Técnico correspondientes a Eventos Especiales y Conexiones Temporales para Clientes Corporativos.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Solicitar replanteos de los proyectos de acuerdo a las necesidades técnicas en caso de ser necesarios.
<b>11.</b>	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.
<b>12.</b>	Realizar el relevamiento de requerimientos técnicos tanto de conexiones permanentes, como de temporales y eventos especiales de Clientes Corporativos.
<b>13.</b>	Coordinar, asistir técnicamente, realizar instalaciones y/o proveer equipos de networking y personal para tareas correspondientes a conexiones temporales y eventos varios.
<b>14.</b>	Administrar y resguardar equipos de networking a ser utilizados en conexiones temporales y eventos varios para Clientes Corporativos.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD

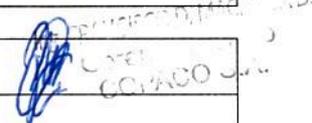
MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gerente Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:



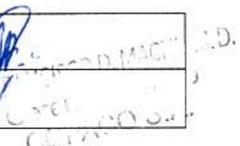
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>15.</b>	Atender y asesorar técnicamente a los Clientes Corporativos con relación a los servicios proveídos por la Compañía, así como también a las consultas técnicas sobre Eventos Especiales y Conexiones Temporales.
<b>16.</b>	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.
<b>17.</b>	Asesorar y capacitar a las dependencias de la Compañía conforme a los requerimientos recepcionados con respecto a los Servicios Corporativos.
<b>18.</b>	Elaborar informes sobre el avance de los procesos correspondientes a Órdenes de Servicio para los distintos Clientes Corporativos.
<b>19.</b>	Controlar el estado de las conexiones en sus diferentes etapas (Proyectos, presupuestos, ordenes de servicios, ejecución de órdenes de servicio y facturación).
<b>20.</b>	Elaborar estrategias para el mejoramiento de los procesos para brindar servicios a Clientes Corporativos.
<b>21.</b>	Elaborar informes de conexiones conforme a lo requerido por la Superioridad.
<b>22.</b>	Elaborar informes de indicadores de gestión.


**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 D.D.A.D. 

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN</b>	<b>Siglas de Identificación: DPP</b>
--------------------------------------	--

<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>	
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. División Transmisión y Accesos 2. División Planeamiento y Contratos 3. División Planta Externa e Infraestructura
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

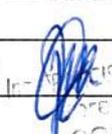
<b>OBJETIVO</b>
Elaborar Proyectos de Ingeniería de Redes, Transmisión y Acceso, Planta Externa e Infraestructura, así como de los diferentes avances tecnológicos. Evaluar y Fiscalizar la ejecución de los Proyectos implementados.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles. 2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>EJECUCION</b>	1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno. 2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno. 3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos. 4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACION</b>	1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos. 2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo. 3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 24

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Gerente Técnico  
 COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

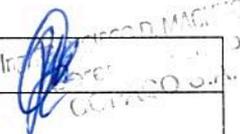
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Formular y controlar el cumplimiento de las tareas, Normas y Procedimientos relacionados a la Planificación de los Sistemas de Telecomunicaciones
<b>2.</b>	Generar y proponer la realización de Proyectos tendientes a satisfacer la demanda de servicios en comunicaciones, para ofrecer nuevos servicios
<b>3.</b>	Liderar, motivar y controlar la buena ejecución de las actividades inherentes a su área de influencia, en coordinación con los departamentos afectados.
<b>4.</b>	Mantenerse informado e informar a otras dependencias, de todo lo que afecte a la actualidad y proyección de la tecnología aplicada a las comunicaciones en la Compañía.
<b>5.</b>	Realizar evaluaciones sobre metas cualitativas y cuantitativas de gestión de las aéreas operativas de la Sub Gerencia.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: **10 JUL 2024**  
 Acta N°: **29 DAAD**

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN TRANSMISIÓN Y ACCESOS

**Siglas de Identificación:**  
**DVTAC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Planificación
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Redes de Acceso IP 2. Sección Redes de Transmisión y Conmutación
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar los Proyectos de Transmisión, Redes de telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, fiscalizar las obras en ejecución y realizar el seguimiento de los Contratos del área.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 DAAD

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente Técnico  
[Firma]

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	<p>área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Generar y administrar Proyectos de Transmisión, Acceso y soluciones convergentes; sean estos Fibra óptica, enlaces de Radio y tecnología inalámbrica.
<b>2.</b>	Generar y recomendar Proyectos de nuevos Sistemas de Transmisión que atiendan las necesidades de expansión de los servicios.
<b>3.</b>	Generar y recomendar Proyectos de redes y servicios unificados que reemplacen a los existentes respondiendo a las necesidades de crecimiento y modernización.
<b>4.</b>	Elaborar los Proyectos correspondientes a Transmisión para la instalación de nuevos puntos de Interconexión y ampliación de los existentes.
<b>5.</b>	Coordinar trabajos con otras Dependencias a fin de elaborar Proyectos que involucren a las demás áreas.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Coordinar la elaboración de especificaciones técnicas para la adquisición de nuevas soluciones convergentes.
<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	Evaluar técnica y económicamente ofertas de las soluciones adquiridas y recibidas por la Compañía y emitir su recomendación.
<b>10.</b>	Generar y recomendar Proyectos de Sistemas de Acceso que reemplacen a los existentes atendiendo a las necesidades de crecimiento y modernización.
<b>11.</b>	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.
<b>12.</b>	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
<b>13.</b>	Evaluar técnica y económicamente ofertas de equipos de Acceso recibidas por la Compañía y emitir su recomendación
<b>14.</b>	Coordinar las acciones de readecuación al plan de numeración de la Compañía cumpliendo con el Plan Técnico Fundamental de Numeración Nacional de CONATEL.
<b>15.</b>	Fiscalización de habilitación de servicios sobre Tecnología IP.

Acta Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta Directorio 29

  
 MSc. Ing. M. A. Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>16.</b>	Elaborar planes de graduales de migración plataformas anteriores a sistemas actuales.
<b>17.</b>	Coordinar y elaborar informes solicitados por el ente regulador CONATEL.
<b>18.</b>	Elaborar las Órdenes de Servicio para la implementación de números de servicios especiales, asignados por el ente regulador y operadoras móviles.

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN REDES DE ACCESO IP

Siglas de Identificación:  
**SCRAIP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Transmisión y Accesos
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 24/P/2024	

### OBJETIVOS

Planificar, organizar, coordinar y controlar actividades relacionadas a la fiscalización de obras de conmutación.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSC. Ing. Marta Capatta  
Jefe. Gabinete Técnico

OTRAS

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 D.A.D.

Gerente Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

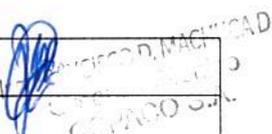
y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar la planificación y proyectos relacionados con la implementación de soluciones convergentes, ya sea para redes o servicios unificados de manera optimizada.
<b>2.</b>	Analizar el desempeño de las plataformas de Core de las áreas Nacional, internacional y las de Hola Paraguay S.A., a fin de evaluar la calidad de los servicios.
<b>3.</b>	Coordinar y elaborar pliegos de bases y condiciones para la adquisición de nuevas soluciones convergentes
<b>4.</b>	Elaborar proyectos de adecuación de los puntos de interconexión y sostenibilidad para el mantenimiento correctivo de todas las plataformas activas de la red.
<b>5.</b>	Elaborar adecuaciones al Plan de numeración de la compañía a fin de cumplir con el Plan Técnico Fundamental de Numeración Nacional establecido por CONATEL
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Elaborar los proyectos de ampliación de la plataforma para los servicios existentes (XDSL, PON, IP/MPLS o superior), de la Red Inalámbrica 3G, 4G y de transmisión troncal (SDH, DWDM, radio) mediante los procesos de Contrataciones Públicas.
<b>8.</b>	Elaborar informes del área, solicitados por ente regulador CONATEL.
<b>9.</b>	Elaboración de órdenes de servicio para la implementación de los proyectos de ampliación de nuevas coberturas de (GPON, inalámbrica), instalación de nuevos switches de accesos, y migración de enlaces de Radio a fibra óptica.
<b>10.</b>	Elaboración de proyectos para solicitud de clientes corporativos en la modalidad punto a punto por fibra óptica y por radio.
<b>11.</b>	Elaboración de Especificaciones técnicas para la adquisición de terminales de acceso (Router wifi, aparatos de línea alta, ONUS).
<b>12.</b>	Coordinación entre las áreas para la presentación de las Carpetas de solicitud de renovación de licencias de (Internet y Transmisión de datos, PCS, PCI, cable distribución) de COPACO S.A. y Hola Paraguay S.A.

*Marta Canatta*  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha: 



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN REDES DE TRANSMISIÓN Y CONMUTACIÓN

Siglas de Identificación:  
**SCRTC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Transmisión y Accesos
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 24/P/2024	

### OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la fiscalización de obras de Transmisión, Acceso y Conmutación contratadas por la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo,</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fe: 10 JUL. 2024  
Acta: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

GERENTE TÉCNICO  
COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Fiscalizar las obras de instalación de nuevas redes de Transmisión, Acceso y Core IMS además de las plataformas activas de la compañía, asegurando que se realicen conforme al proyecto y que se adecuen a las normas de instalación vigentes.
<b>2.</b>	Fiscalizar las obras de ampliación de redes de Transmisión, Acceso y Conmutación, asegurando que se implementen de acuerdo con el proyecto y que se adecuen a las normas de instalación vigentes.
<b>3.</b>	Realizar la comprobación de los materiales utilizados en las obras de Transmisión, Acceso y Conmutación y emitir recomendaciones al respecto.
<b>4.</b>	Controlar el cumplimiento del cronograma de obras de instalación de redes de Transmisión, Acceso y Conmutación.
<b>5.</b>	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 Transmisión, Acceso y Conmutación.
<b>6.</b>	Organizar y planificar los trabajos de fiscalización de manera que acompañen las obras de acuerdo con los suministros y servicios contratados.
<b>7.</b>	Fiscalización de habilitación de servicios sobre Tecnología IP.
<b>8.</b>	Fiscalización de números especiales asignados por CONATEL para clientes del estado y operadoras móviles.
<b>9.</b>	Controlar el cumplimiento del cronograma contractual aprobado e informar sobre las solicitudes de prórroga a los plazos contractuales.
<b>10.</b>	Verificar y acompañar el cumplimiento de los protocolos de pruebas técnicas de los trabajos contratados en Transmisión, Acceso y Conmutación.
<b>11.</b>	Elaborar informes sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisional o Definitiva en obras de Transmisión, Acceso y Conmutación.
<b>12.</b>	Verificar y actualización en la actualización de los planos, mapas lógicos y datos técnicos del área de Transmisión, Acceso y Conmutación.
<b>13.</b>	Fiscalizar los planes de numeración por zonas de acuerdo a cada proyecto.
<b>14.</b>	Fiscalizar planes de graduales de migración plataformas anteriores a sistemas actuales.

*M2*  
**MSc. Ing. Marta Cabello**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**DIVISIÓN PLANTA EXTERNA E INFRAESTRUCTURA**

**Siglas de Identificación:  
DVPEI**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Planificación
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Infraestructura, Energía y Climatización</li><li>2. Sección Proyectos de Planta Externa</li><li>3. Sección Fiscalización de Obras de Planta Externa</li></ol>
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

## OBJETIVOS

Planificar, evaluar, organizar, dirigir, controlar la elaboración de proyectos de Planta Externa, obras civiles y estructuras de torres y mástiles). Elaborar Especificaciones Técnicas acordes a las necesidades de la Compañía. Verificar y fiscalizar Obras de Infraestructura (Planta Externa, Obras Civiles, Estructuras de Torres y Mástiles).

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

INGENIERO, MAGISTER  
COPACO S.A.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 99 DAAD:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

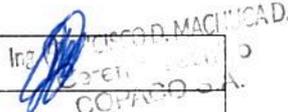
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Proporcionar los datos técnicos necesarios para la elaboración de las Condiciones para llamados a concursos de instalación de redes de Planta Externa e Infraestructura.
<b>2.</b>	Generar y coordinar la implementación de Proyectos para la instalación de nuevas redes de Planta Externa e Infraestructura.
<b>3.</b>	Generar y coordinar la implementación de Proyectos para la ampliación de redes de Planta Externa e Infraestructura.
<b>4.</b>	Mantener actualizada las Normas de instalación de redes de Planta Externa y construcción de las obras de la Compañía adecuándola a las disposiciones del órgano regulador, municipalidades, otros entes, etc.
<b>5.</b>	Coordinar la actualización de los Planos de la red de la Planta Externa, atendiendo a las nuevas instalaciones y ampliaciones de redes hasta el nivel de cajas terminales/ópticas.
<b>6.</b>	Generar las Órdenes de Servicio para la ejecución con recursos propios de la Compañía, de obras de Planta Externa y realizar la fiscalización de los mismos.
<b>7.</b>	Evaluar técnica y económicamente ofertas de suministros, materiales y/o mano de obra para redes de Planta Externa recibidas por la compañía y emitir su recomendación.
<b>8.</b>	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 y la fiscalización de los mismos.
<b>9.</b>	Solicitar la contratación de las obras de infraestructura requeridas.
<b>10.</b>	Elevar Informe en respuesta a consultas presentadas por oferentes en Licitaciones.
<b>11.</b>	Participar en las aperturas de sobres de oferentes en los llamados de Licitaciones.
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Mantener actualizadas las Normas, Resoluciones y Ordenanzas que rigen la construcción de las obras definidas por la Compañía.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: DAAD: 29

  
**MSc. Ing. Marta Canotta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

14.	Mantener actualizado los planos y datos técnicos del área de infraestructura, energía y climatización de los predios, edificios y equipos de la Compañía.
15.	Supervisar la fiscalización sobre los trabajos de provisión y/o ejecución de obras de infraestructura y de planta externa contratados por la Compañía, además elevar el informe sobre las solicitudes de prórroga a los plazos contractuales.
16.	Elevar Informe sobre solicitudes de arrendamiento de Infraestructura.
17.	Elevar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisoria y de Recepción Técnica Definitiva de Contratos.
18.	Elevar Informe sobre pago de certificados de los respectivos Contratos.
19.	Elevar Informes a las dependencias de Control de la Compañía, de acuerdo a solicitudes de las mismas.
20.	Elevar Informe sobre solicitudes para devolución de retención caucional.
21.	Elevar Informes sobre Proyectos Elaborados de Planta Externa y de Infraestructuras y sobre Contratos en ejecución.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[signature]</i>
Fecha:	Fecha:

*[signature]*  
MSc. Ing. D. MACI...  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN INFRAESTRUCTURA, ENERGÍA Y CLIMATIZACIÓN

Siglas de Identificación:  
**SCIEC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Planta Externa e Infraestructura
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 24/P/2024

### OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar la elaboración de proyectos de estructuras (torres y mástiles), energía (rectificadores, banco de baterías, reductores de diodo, inversores, grupos electrógenos, etc.) y climatización. Elaborar Especificaciones Técnicas acordes a las necesidades de la Compañía. Verificar y fiscalizar obras de Infraestructura de Estructuras (torres y mástiles), de Energía y Climatización contratadas por la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Gerente Técnico  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 DAAD

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

INGENIERO D. M...  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Elaborar los Proyectos de estructuras (torres y mástiles), energía y climatización (planos arquitectónicos, cómputo métrico, presupuesto y especificaciones técnicas) en coordinación con las otras dependencias de acuerdo a los objetivos establecidos por la Compañía.
<b>2.</b>	Estudiar solicitudes de arriendo de Infraestructura presentados por terceros.
<b>3.</b>	Solicitar la contratación de los Proyectos elaborados.
<b>4.</b>	Elaborar respuestas a consultas presentadas por oferentes en periodo de consultas de las licitaciones.
<b>5.</b>	Participar en las aperturas de sobres de oferentes en los llamados de Licitaciones correspondientes a Estructuras, Energía y Climatización.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Organizar y planear los trabajos de fiscalización de manera a acompañar las obras de acuerdo a los suministros y servicios contratados.
<b>9.</b>	Elaborar Informe correspondiente a los avances de los Contratos en ejecución.
<b>10.</b>	Controlar el cumplimiento del cronograma contractual aprobado e informar sobre las solicitudes de prórroga a los plazos contractuales.
<b>11.</b>	Elaboración de los Protocolos de Pruebas Técnicas de los trabajos contratados.
<b>12.</b>	Elaborar Informe sobre solicitudes de Recepción Técnica Provisoria y de Recepción Técnica Definitiva de contratos.
<b>13.</b>	Elaborar Informes sobre solicitudes de pagos de certificados.
<b>14.</b>	Elaborar Informes para las dependencias de control de la Compañía de acuerdo a solicitudes presentadas.
<b>15.</b>	Elaborar Informe sobre solicitudes para devolución de retención caucional.
<b>16.</b>	Realizar relevamiento de datos de terreno y elaboración de Planos topográficos.
<b>17.</b>	Elaborar documentaciones, presentación de 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.
<b>18.</b>	Realizar solicitudes y consultas sobre infraestructura y energía a la ANDE, dar seguimiento a las mismas según necesidades de la compañía.
<b>19.</b>	Mantener actualizado el archivo de planos y datos técnicos del área de estructuras (torres, mástiles), energía (fuente de alimentación, electricidad, grupos electrógenos, aterramiento, balizamiento, pararrayos y sistemas de protección) y climatización usufructuados por la compañía.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 9  
 D.D.A.D.

  
**MSc. Ing. Marta Canalia**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

  
 GERENTE TÉCNICO  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN PROYECTOS DE PLANTA EXTERNA

Siglas de Identificación:  
**SCPPE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Planta Externa e Infraestructura
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 24/P/2024	

### OBJETIVOS

Planificar, organizar y dirigir la elaboración de proyectos de Planta Externa

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

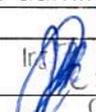
Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

  
MSc. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete Técnico

  
Gerente Técnico

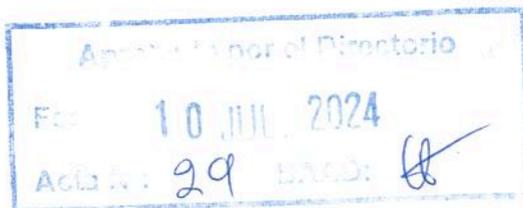
Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 99 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Recibir de las respectivas áreas de la Compañía solicitudes de nuevos enlaces con cables de fibra óptica, sean estas para uso interno, Clientes Corporativos, Residenciales o Entidades del Estado para su análisis y evaluación de factibilidad de elaboración.
<b>2.</b>	Realizar el relevamiento de datos para la elaboración de los Proyectos de Planta Externa Óptica en base a las solicitudes realizadas.
<b>3.</b>	Elaborar Proyectos de Planta Externa Óptica para servicios de INTERNET, VPN, E1, SIP-TRUNCK, GPON, etc. para las solicitudes realizadas por Clientes, Entes del Estado y solicitudes internas, con sus respectivas especificaciones técnicas, costos y cronograma de ejecución.
<b>4.</b>	Elaborar la ingeniería definitiva de los Proyectos Ejecutados a fin de realizar los asientos de las modificaciones sufridas durante su ejecución.
<b>5.</b>	Verificar las implementaciones de los Enlaces Ópticos realizados por los Contratistas a fin de que éstas se correspondan con las especificaciones solicitadas y Contratadas y se adecuen a las Normas vigentes.
<b>6.</b>	Elaborar, actualizar y adecuar las Normas de instalación de redes de Planta Externa y de Acceso óptico de la Compañía siguiendo las normativas internacionales.
<b>7.</b>	Elaborar la parte técnica y estudio de factibilidad de los Proyectos de montaje de nuevas redes, ampliación, modificación de la red de Planta Externa de la Compañía.
<b>8.</b>	Elaborar proyectos e informes de factibilidad de usufructo de infraestructura de la Compañía.
<b>9.</b>	Elaborar informes sobre daños a la infraestructura de red de planta externa de la Compañía.
<b>10.</b>	Mantener actualizados los Planos de la red de Planta Externa existente, hasta el nivel de cajas terminales y cajas ópticas.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico 

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN FISCALIZACIÓN DE OBRAS DE PLANTA EXTERNA

Siglas de Identificación:  
**SCFOPE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Planta Externa e Infraestructura
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Planificar, organizar, dirigir y controlar actividades relacionadas a la fiscalización de obras de Planta Externa e Infraestructura.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. Marta Carrón  
Jefe. Gabinete Técnico

a: 10 JUL. 2024

Nº 24

CC-PACO S.A.

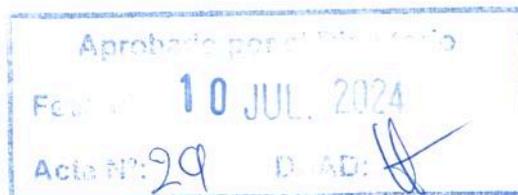
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Fiscalizar la ingeniería definitiva de los Proyectos Ejecutados a fin de acompañar los trabajos y realizar el informe para los asientos de las modificaciones sufridas durante su ejecución.
<b>4.</b>	Fiscalizar la recepción de suministros, materiales, accesorios y herrajes e insumos para ampliación de Redes de Planta Externa (Multipares de Cobre y Fibra Óptica).
<b>5.</b>	Realizar la comprobación y acompañamiento de pruebas de los materiales utilizados en las obras de Planta Externa (Multipares de Cobre y Fibra Óptica) y emitir su recomendación.
<b>6.</b>	Realizar la comprobación y acompañamiento en la fabricación de los materiales utilizados en las obras de Planta Externa (postes de hormigón armado y herrajes) y emitir su recomendación.
<b>7.</b>	Verificar los plazos y eventos, controlar el cumplimiento del cronograma de Contratos de provisión de materiales y/o mano de obra de montaje de redes de Planta Externa.
<b>8.</b>	Certificar las causales contractuales previstas para el otorgamiento de prórrogas en los Contratos de provisión suministros, materiales, accesorios y herrajes e insumos y/o mano de obra de montaje de redes de Planta Externa.
<b>9.</b>	Elaborar informes de fiscalización de obras de planta externa e infraestructura.
<b>10.</b>	Elaborar Informes correspondientes a los avances de los Contratos en ejecución.
<b>11.</b>	Elaborar Informes sobre solicitudes para devolución de retención caucional.
<b>12.</b>	Elaborar informes de culminación de trabajos para actualización de planos de red de planta externa e infraestructura.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>Ing. OSCAR D. MAGUI...</i>
Fecha:	Fecha: <i>COPACO S.A.</i>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## DIVISION PLANEAMIENTO Y CONTRATOS

**Siglas de Identificación:**  
**DVPC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Planificación
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Evaluación de Proyectos 2. Sección Contratos

**Notificación N°: 24/P/2024**

### OBJETIVOS

Gestionar y elaborar documentaciones relativas a todos los Contratos administrados por la GERENCIA TECNICA en el marco del Procedimiento para la Administración de Contratos, suscritas en el Marco de la Ley N°2051/03 y sus modificaciones de Contrataciones Públicas; así como también la Ley N° 7021/2022 de Suministro y Contrataciones Públicas.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.
2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.

#### CONTROL

1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.
2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

INGENIERO, MAG. EN D.  
GERENTE TÉCNICO  
COPACO S.A.

Aprobado por Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 24 P/2024

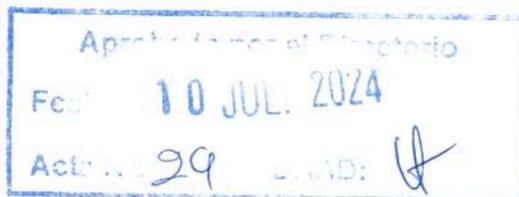
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Brindar Asesoramiento para la gestión y ejecución de contratos, administrados por la GERENCIA TECNICA.
<b>2.</b>	Redacción de documentos con el objeto de Garantizar que se cumplan las leyes y reglamentos, enmarcados en la LEY N° 2051/2003 y la LEY N° 7021/2022.
<b>3.</b>	Coordinar el cumplimiento de las etapas de la ejecución de los Contratos administrados por la GERENCIA TECNICA, hasta su finalización.
<b>4.</b>	Emitir informes y recomendaciones, para la interpretación y aplicación de las disposiciones legales que conforman el Sistema de Contrataciones Públicas.
<b>5.</b>	Brindar apoyo a los trabajos realizados por las demás áreas, oficinas o dependencias del DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION y de la GERENCIA TECNICA.
<b>6.</b>	Brindar asesoramiento al DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION y al GERENTE TECNICO, u otras áreas que los mismos indiquen, sobre cuestiones relacionadas a las materias atendidas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.
<b>7.</b>	Acompañar a la gestión de Administración de Contratos del Gerente Técnico en cuestiones atinentes a su competencia que le sean encomendadas por los mismos.
<b>8.</b>	Realizar gestiones en coordinación con las demás dependencias intervinientes en el proceso de Administración de los Contratos, contendientes al efectivo cumplimiento de los mismos.

*Marta Canatta*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Siglas de Identificación:  
**SCEP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Planeamiento y Contratos
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 24/P/2024	

### OBJETIVOS

Elaborar y Evaluar la viabilidad de los Proyectos de inversión en el aspecto Técnico y Económico - Financiero.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

MSC. Ing. Marta Canessa  
Jefe. Gabinete Técnico

COPACO S.A.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

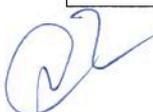
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

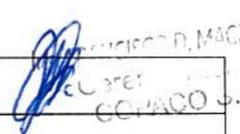
y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Estudiar y mantener actualizada la información sobre las Nuevas Tecnologías y su evolución a nivel mundial, regional y local.
2.	Estudiar los diferentes Servicios de las Nuevas Tecnologías y su evolución a nivel mundial, regional y local.
3.	Estudiar, centralizar y mantener actualizada la información sobre las Normas y Estándares más importantes a nivel mundial (ITU, IEEE, ETSI, ANSI, 3GPP, etc.).
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 Gerencia de Planificación.
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.
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.
7.	Realizar la evaluación Técnica y Económica Financiera de los Proyectos a ser implementados.
8.	Coordinar la elaboración Carpetas Técnicas para solicitudes de Licencias en el ente Regulador CONATEL
9.	Elaborar planes para la Ampliación y el Mejoramiento del Sistema Telefónico Nacional.
10.	Elaborar los informes de Lucro Cesante sobre, daños, hurtos y/o sabotajes en las instalaciones de las distintas centrales de la Compañía.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>SECCION CONTRATOS</b>	<b>Siglas de identificación: SCC</b>
--------------------------	--

<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>	
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Planeamiento y Contratos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 24/P/2024</b>	

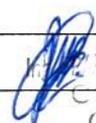
<b>OBJETIVOS</b>
Coadyuvar en las funciones de Control y Seguimiento de Contratos establecidas en el Procedimiento para la Administración de Contratos, suscritas en el Marco de la Ley N°2051/03 de Contrataciones Públicas y sus modificaciones y la Ley N° 7021/2022 de Suministro y Contrataciones Públicas, que fueran asignadas a la Gerencia de Técnica.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>

Aprobado por: [Firma]  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acto N°: 29

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

  
 Gerente Técnico  
 COPACO

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

**OTRAS**

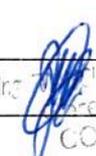
1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Informar a la División de Planeamiento y Contratos, en relación a la situación actual de los Contratos, a fin de que las mismas se cumplan a cabalidad.
<b>2.</b>	Mantener un archivo ordenado de toda la documentación correspondiente a los Contratos Administrados por la Gerencia Técnica, como también contar con una base de Datos Correspondiente.
<b>3.</b>	Elaborar el informe con respecto a los Contratos administrados por la Gerencia Técnica, cuando sean requeridas por otras dependencias autorizadas para el efecto.
<b>4.</b>	Elaborar las notificaciones de las designaciones sugeridas por la Gerencia Técnica, para la fiscalización de la ejecución de los Contratos
<b>5.</b>	Recibir informe de los fiscales de los Contratos, e impulsar el tramite según corresponda el caso
<b>6.</b>	Verificar las solicitudes realizadas por el Contratista, las cuales podrían ser de: Recepción Técnica Provisoria y Definitiva.
<b>7.</b>	Elaborar y gestionar Notas GT para la comunicar al Contratista, referente a las resoluciones adoptadas por la Administración del Contrato y/o Directorio de la Compañía.
<b>8.</b>	Realizar acciones en coordinación con las demás dependencias intervinientes en el proceso de Administración de los Contratos, contendientes al efectivo cumplimiento de los mismos.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10.III.2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico 

Fecha:

Fecha:

ING. MARTA CANATTA, M.Sc.  
Jefe Gabinete Técnico  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## JEFATURAS DE DISTRITOS 1 AL 16

**Siglas de Identificación:**  
DP  
CNN-SEO-CAE-VRA-COV-CZA-  
ENC-SJM-PGI-CDE-SDG-PIL-  
PJC-VSP-VHS-FLF

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Distrito
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Técnica
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Comercial y Administrativa Distritos 1 al 16 2. Sección Técnica Distritos 1 al 16
<b>Notificación N°: 25/P/2024</b>	

### 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 sus áreas de competencia

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Técnico

Fecha:

Fecha:

*Ing. FREDY D. MACHUCA*  
Gerente Técnico  
COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29

*Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	procedimientos y controles para la gestión de los mismos.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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 Compañía en la región de influencia del Distrito.
<b>2.</b>	Gestionar la provisión de los recursos necesarios para la atención de los requerimientos de mantenimiento, reparación, nuevas instalaciones y otros, conforme al POA aprobados para su área de competencia.
<b>3.</b>	Canalizar e instruir a las unidades correspondientes para la atención y solución de las solicitudes y reclamos efectuados por los clientes en la utilización de los servicios que presta la Compañía.
<b>4.</b>	Mantener un control adecuado de los mecanismos de recaudación en concepto de cobros por servicios, coordinando con otras unidades la provisión de información adecuada para su conocimiento y acción.
<b>5.</b>	Planificar con la División Técnica los trabajos de instalación y mantenimiento de líneas de abonados.
<b>6.</b>	Planificar con la División Comercial la comercialización de los servicios brindados por la Compañía.
<b>7.</b>	Evaluar permanentemente la situación de la Red de Telecomunicaciones en su área de influencia y actuar en consecuencia.
<b>8.</b>	Coordinar con los departamentos técnicos de la Gerencia los trabajos de instalación y mantenimiento de los Sistemas de Telecomunicaciones.

*MC*  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 99 DAAD: *lt*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: <i>[Signature]</i>

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

<b>SECCION COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA DISTRITOS 1 AL 16</b>		<b>Siglas de Identificación: SCCA CNN-SEO-CAE-VRA-COV-CZA- ENC-SJM-PGI-CDE-SDG-PIL- PJC-VSP-VHS-FLF</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección	
<b>Depende directamente de:</b>	Jefaturas de Distritos 1 al 16	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Oficinas dependientes	
<b>Notificación N°: 25/P/2024</b>		

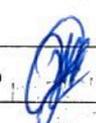
<b>OBJETIVOS</b>
Supervisar y coordinar las políticas de la Compañía, en lo referente a gestión de documentaciones administrativas y comerciales provenientes o destinadas al Distrito; y aplicar los procedimientos internos, planes y manuales establecidos.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Gerente Técnico  
 S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

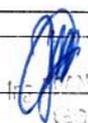
	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes y los Procedimientos concernientes a los procesos gestión comercial y administrativa.
<b>2.</b>	Realizar cobranzas de las facturas telefónicas y telegráficas, derecho de conexión, cambio de domicilio, reconexión, reposición y otros servicios que presta la Compañía.
<b>3.</b>	Efectuar los depósitos en los bancos habilitados, de los ingresos de todos los rubros, conforme al Procedimiento de Gestión de Cobranzas de Copaco S.A. y Hola Py. S.A. vigente en la Compañía.
<b>4.</b>	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 a la Div. Técnica Administrativa Interior, conforme a los plazos establecidos en el Procedimiento de Gestión de Cobranzas de Copaco S.A. y Hola Py. S.A. vigentes.
<b>5.</b>	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.).
<b>6.</b>	Llevar estadísticas por rubros, de las recaudaciones de todas las oficinas dependientes del Distrito, y elevar periódicamente a las dependencias establecidas en el Procedimiento de Gestión de Cobranzas de Copaco S.A y Hola Py. S.A.
<b>7.</b>	Recibir mensualmente del centro de cómputo y gestión, las facturas telefónicas y efectuar un control de calidad antes de su entrega a los Encargados o perceptores de oficinas dependientes y a los distribuidores autorizados.
<b>8.</b>	Confeccionar mensualmente y elevar al jefe de distrito, el listado de corte del servicio de los teléfonos en mora de pago.
<b>9.</b>	Realizar un control periódico de la distribución de las facturas telefónicas, efectuadas por las empresas autorizadas, en las localidades de su jurisdicción.
<b>10.</b>	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.
<b>11.</b>	Efectuar los pagos de alquiler de locales de oficinas y vivienda de funcionarios, según los contratos y planillas correspondientes.
<b>12.</b>	Elaborar el Presupuesto Anual de Gastos, conjuntamente con la Div. Técnica Administrativa Interior, considerando las directivas establecidas por la Compañía.

Aprobado por el Directorio.  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico 
Fecha:	Fecha:

**FRANCISCO D. MACHUCA**  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023.-

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)
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.
15.	Realizar y ejercer en forma efectiva, la administración de los comprobantes financieros utilizados en el distrito (recibos de dinero, facturas contado etc.)
16.	Organizar y ejecutar las tareas de comercialización de líneas telefónicas y otros servicios que ofrece la Compañía.
17.	Organizar y administrar los servicios de atención al cliente.
18.	Elaborar y remitir informes de las ventas de los servicios a la Div. Técnica Administrativa Interior.
19.	Realizar diariamente la carga en el sistema BOSS de las nuevas conexiones de servicios informados por las Secciones Técnicas, para el inicio del ciclo de facturación.
20.	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 la Div. Técnica Administrativa Interior.
21.	Elaborar planes y acciones de ventas a ser presentados al Jefe de Distrito, tendientes a la comercialización de los productos ofrecidos por la compañía.
22.	Implementar planes y acciones de ventas aprobadas por la superioridad, buscando el objetivo comercial propuesto
23.	Evaluar acciones emprendidas y elaborar informe de evaluación por escrito a la Jefatura de Distrito y posteriormente a la Div. Técnica Administrativa Interior.
24.	Controlar a través del sistema MavDealers, 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.
25.	Controlar y mantener periódicamente los inventarios físicos de equipos, routers, aparatos teléfonos e insumos puestos a la venta por la Compañía.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 FECHA: 10 JUL. 2024  
 Acta Nº: 29 E.A.D.:

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

FRANCISCO D. MAC  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN TECNICA DISTRITOS 1 AL 16

**Siglas de Identificación:**  
SCT  
CNN-SEO-CAE-VRA-COV-CZA-ENC-SJM-  
PGI-CDE-SDG-PIL-PJC-VSP-VHS-FLF

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	Jefaturas de Distritos 1 al 16
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Oficinas dependientes
<b>Notificación N°: 25/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Mantener en buenas condiciones operativas la Red de Telecomunicaciones dentro del área de influencia del Distrito; que responda a las recomendaciones técnicas y satisfacer las necesidades de los clientes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico
Fecha:	Fecha:

FRANCISCO D. MACÍAS  
 Gerente Técnico  
 COPACO S.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Organizar y ejecutar trabajos de instalación, reparación y mantenimiento de líneas de abonados de los servicios alámbricos e inalámbricos.
2.	Controlar y cargar diariamente en el sistema BOSS Y MONITOR los trabajos de instalaciones y reparaciones ejecutadas por los técnicos a su cargo.
3.	Administrar el depósito de materiales del Distrito.
4.	Organizar y ejecutar, en coordinación con las Secciones Comerciales y Administrativas de los Distritos, la habilitación y bloqueo de abonados.
5.	Organizar y ejecutar, en coordinación con la División Comercial y Administrativa, las altas, bajas y modificaciones de abonados en el sistema de facturación BOSS.
6.	Realizar tareas rutinarias, en coordinación con la División de Conmutación, en la Centrales a cargo del Distrito.
7.	Coordinar con la División de Transmisión y la División Energía y Climatización los trabajos inherentes a dichas áreas
8.	Gestionar el abastecimiento de combustible a los motogeneradores y controlar su adecuado funcionamiento.

*WZ*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha:

FRANCISCO D. MA  
 Gerente Téc  
 COPACO S



**COPACO S.A.**

# Manual de Organización y Funciones

Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima  
Gabinete Técnico

VERSION 03

REVISION ANUAL – Abril 2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones, aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.

## PRESENTACIÓN

El presente manual de organización y funciones, corresponde a la tercera versión coordinada por el Gabinete Técnico y los encargados de las Gerencias, conforme a las modificaciones autorizadas por la Presidencia del Directorio según Notificaciones emitidas hasta el mes de Abril 2024.

La propuesta fue ajustada en relación a la versión anterior a efectos de salvaguardar la operatividad de los actuales procesos y la redefinición de las responsabilidades en atención a los cambios autorizados por la Máxima Autoridad.

Cabe señalar en este punto, que la estructura y funciones de los puestos no se corresponden al modelo de gestión pretendido en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027, ni se aproxima a un modelo de optimización que responda a la demanda de los clientes.

No obstante, el nuevo diseño proporciona una visión más amplia y marca la necesidad de consistencia y congruencia que debe existir entre los procesos y las funciones para lograr una organización formal más optimizada.

Por último, el manual de organización y funciones, el organigrama y los procesos, bien diseñados, son las herramientas más importantes para el ordenamiento formal de la gestión, el desarrollo de las personas y la definición de competencias que se necesitan evaluar constantemente para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

## I. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Este manual debe establecer de forma ordenada y sistemática, el conjunto de datos de la organización formal de COPACO S.A., desde la identificación en el organigrama de los puestos de trabajo que son jefaturas, sus correspondientes procesos, objetivos y funciones generales y específicas, que son responsabilidad de las distintas unidades organizativas aprobadas por el Directorio.

Elaborado por: Gabinete Técnico

Revisado por: Gabinete Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones, aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.

## 1.1. Objetivo del Manual

- Identificar la ubicación formal de los puestos de trabajo para cargos de jefatura.
- Orientar las funciones y responsabilidades al modelo de gestión por procesos.
- Definir y ordenar las funciones y responsabilidades generales de los cargos de jefaturas en base al ciclo PHVA.
- Incorporar el catálogo de los procesos y promover su revisión periódica.

## 1.2. Alcance y consecuencias

Las disposiciones del presente manual de organización y funciones, no constituyen toda la norma administrativa necesaria para el óptimo funcionamiento de la Compañía ya que el mismo solo sirve de base para la elaboración de otros instrumentos de gestión. No obstante, permite obtener una visión más clara de las actividades que se deben realizar en todos los puestos, así como también permite que el nivel directivo cuente con orientaciones para definir el perfil y las competencias necesarias para la contratación y designación adecuada de los responsables de los puestos.

Constitución Nacional - Art. 106: "Ningún funcionario o empleado público está exento de responsabilidad. En los casos de transgresiones, delitos o faltas que comenten en el desempeño de sus funciones, son personalmente responsables".

## 1.3. Vigencia y Revisión del Manual de Control Interno

El presente manual será aprobado a través de un acto administrativo suscrito por el Presidente del Directorio y entrará en vigencia a partir del primer día hábil siguiente de su aprobación. El mismo deberá ser revisado de forma programada por el Gabinete Técnico, por lo menos una vez al año.

Las revisiones no programadas obligatorias se derivan de:

- Notificaciones de la Presidencia del Directorio.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por: Gabinete Técnico	Revisado por: Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones, aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.

- Recomendaciones resultantes de auditorías internas y/o externas.
- Pedidos documentados debidamente justificados.

## 1.4. Marco Legal

- ✓ Constitución Nacional
- ✓ Código Civil
- ✓ Estatuto Social de COPACO S.A.
- ✓ Ley N° 1615/2000 "GENERAL DE REORGANIZACION Y TRANSFORMACION DE ENTIDADES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS Y DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN DE ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL", y el Estatuto Social de COPACO S.A.
- ✓ Ley N° 1535/99 "DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO"
- ✓ Decreto N° 962/08 "POR EL CUAL SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS QUE REGLAMENTAN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N° 1535/99 "DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO" Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (SIAF)"
- ✓ Resolución CGR N° 377/2016 "POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY MECIP 2015"
- ✓ Ley N° 6738/2021 "QUE ESTABLECE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA".
- ✓ Las disposiciones establecidas en el Código Civil, Código Laboral y demás leyes que afecten a las relaciones laborales y/o contractuales entre funcionarios y la COPACO S.A.

## II. CRITERIOS TECNICOS DE ELABORACION DEL MANUAL

### 2.1. Fundamentos

Para el diseño y elaboración del presente manual se ha tenido en cuenta que la norma de control interno establece que la institución debe definir mecanismos para asegurar que cada funcionario conozca cabalmente sus deberes y responsabilidades, de modo que pueda rendir

Elaborado por: Gabinete Técnico	Revisado por: Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: ✓



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones, aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.

cuenta por los mismos.

Por consiguiente, el manual de organización y funciones, se compone:

- **El organigrama**, que muestra gráficamente las unidades organizativas, su jerarquía, responsabilidades y relaciones formales.
- **Los procesos**, se muestran clasificados en misionales, estratégicos y misionales (según la última revisión).
- **La descripción de las funciones**, que complementa la información de las responsabilidades y tareas de las unidades organizativas, ordenados en:
  - \* Funciones Generales, es decir, las inherentes o propias, básicas de cualquier puesto de jefatura, según su nivel jerárquico.
  - \* Funciones Específicas, es decir, sobre las que se espera que el área se apropie en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la Compañía.

## 2.2. De las frecuencias de ejecución

En esta propuesta se ha eliminado las frecuencias de ejecución de las funciones para mayor flexibilidad y adaptabilidad a la asignación de tareas y distribución de responsabilidades, ya que estas se deben ejecutar conforme a la necesidad o demanda para garantizar razonablemente la atención a los clientes (internos o externos) y lograr los objetivos del área.

En tal sentido, se deberá fomentar el análisis de los procesos y evaluar, entre otros, el cumplimiento de los procedimientos para dar lugar al cambio de enfoque de una gestión rígida a una gestión enfocada a los resultados.

## 2.3. De las oportunidades de optimización

- Realizar cambios planificados de la estructura en relación a la estrategia y los objetivos que se desean alcanzar.
- Analizar la estructura organizacional desde una visión integral de las actividades de la Compañía, con énfasis en las Gerencias responsables de los procesos misionales

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

Elaborado por: Gabinete Técnico	Revisado por: Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:  MSc. Ing. Marta Canatta Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones, aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023.

(Gerencia Comercial y Técnica).

- Orientar con criterios técnicos la estructura a los procesos aprobados en la planificación estratégica.
- Revisar la coherencia del orden jerárquico de las dependencias con las responsabilidades de los cargos.
- Ajustar las responsabilidades para lograr congruencia con los objetivos de las dependencias.
- Ajustar los nombres de las dependencias para que haya correspondencia con las funciones que realiza.

### III. PERFIL DE COMPETENCIAS

Se adopta y se adapta el modelo de perfil de competencias de la Secretaría de la Función Pública (Versión 01 – aprobado por Resolución 81/2016), dando como resultado un mapa comparativo, básico, no limitativo, que deberá ser desarrollado de acuerdo al requerimiento específico de cada puesto, y ajustado si corresponde, en trabajo conjunto con el área de talento humano.



Elaborado por: Gabinete Técnico	Revisado por: Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

## INDICE DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL - COPACO S.A.

COD.	GERENCIA	COD.	DEPENDENCIAS
		<b>PRESIDENCIA</b>	
		1.01	Departamento Estrategía de Negocios
		1.01.01	División Desarrollo y Promoción
		1.01.02	División Marketing
		1.01.02.01	Sección Asuntos Linguisticos
		1.01.02.02	Sección Prensa
		1.02	Departamento Ventas
		1.02.01	División Ventas Externas
		1.02.02	División Convenios y Acuerdos
		1.02.03	División Servicios al Cliente
		1.02.03.01	Sección Retención
		1.02.03.02	Sección Administración de Registros de Clientes
		1.02.03.03	Sección Canal Digital
		1.02.04	División Canal Presencial
		1.02.04.01-01/9	Secciones Comerciales
1	GERENCIA COMERCIAL (80 fs)	1.00.01	División Técnica Administrativa
		1.03	Departamento Cuentas
		1.03.01	División Cuentas Privadas
		1.03.02	División Cuentas del Estado
		1.03.03	División Cuentas de Corresponsales
		1.03.04	División Costos y Acuerdos
		1.03.05	División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos
		1.03.06	División Control de Facturación
		1.03.07	División Gestión Administrativa de Contratos
		1.04	Departamento Contac Center
		1.04.01	División Campañas a Terceros
		1.04.01.00.01-01/04	Supervisión Campaña Ande, IPS, MEF, MITIC.
		1.04.02	División Campañas Internas
		1.04.02.01	Sección Telemarketing
		1.04.02.02	Sección Telefonograma
		1.04.02.03	Sección Campañas COPACO
		2.01.	Departamento de Core y Redes de Acceso
		2.01.01	División Transmisión
		2.01.01.01	Sección Enlaces de Radio
		2.01.01.02	Sección Multiplex
		2.01.02	División Conmutación
		2.01.02.01	Sección Nuevas Tegnologias y Centrales NGN
		2.01.02.02	Sección Operación Y Mantenimiento de Centrales
		2.01.02.03	Sección Operaciones Internacionales
		2.01.03	División Acceso Inalambrico
		2.01.03.01	Sección Valor Agregado
		2.01.03.02	Sección Gestión y Mantenimiento de Radio Acceso
		2.01.04	División Energía y Climatización
		2.01.04.01	Sección Instalacion Electrica y Climatización
		2.01.04.02	Sección Energía y Grupos Electrógenos
		2.02	Departamento de Redes y Planta Externa
		2.02.01	División de Accesos Opticos
		2.02.01.01	Sección Enlaces de Fibra Óptica
		2.02.01.02	Sección Clientes de Fibra Óptica
		2.02.01.03	Sección Enlaces de Fibra Interior
		2.02.01.04	Sección Redes

**OBS:** 1 AL 9: (FDM,SLO,CN,VM,MRA,LAM,LQE,Ñ,CTA)

MSc. Ing. Marta Camatta  
 Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: J

## INDICE DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL - COPACO S.A.

COD.	GERENCIA	COD.	DEPENDENCIAS		
2	GERENCIA TÉCNICA (121 fs)	2.02.01.05	Sección Servicios de Fiber Hogar		
		2.02.01.06	Sección Apoyo Técnico		
		2.02.02-01/07	División Instalación y Mantenimiento de Abonados		
		2.02.02.01-01/11	Sección Instalación y Mantenimiento de Abonados		
		2.03	Departamento Servicios de Red IP		
		2.03.01	División de Red IP		
		2.03.01.01	Sección Core y Borde IP		
		2.03.01.02	Sección Equipos de Acceso IP y FTTH		
		2.03.01.03	Sección Soporte a la Infraestructura IP		
		2.03.02	División IPTV		
		2.03.03	División Gestión de Conexión de Clientes Corporativos		
		2.03.04	División Sistemas de Servidores y Seguridad		
		2.03.04.01	Sección CLOUD PBX y Troncal SIP		
		2.00.01	División Técnica Administrativa Capital		
		2.00.02	División Técnica Administrativa Interior		
		2.00.03	División Desempeño de la Red		
		2.04	Departamento de Planificación		
		2.04.01	División Transmisión y Accesos		
		2.04.01.01	Sección Redes de Transmisión y Conmutación		
		2.04.01.02	Sección Redes de Acceso IP		
		2.04.02	División Planta Externa e Infraestructura		
		2.04.02.01	Sección Infraestructura Energía y Climatización		
		2.04.02.02	Sección Proyectos de Planta Externa		
		2.04.02.03	Sección Fiscalización de Obras de Planta Externa		
		2.04.03	División Planeamientos y Contratos		
		2.04.03.01	Sección Evaluación de Proyectos		
		2.04.03.02	Sección Contratos		
		2.05-01/16	Jefaturas de Distritos 01 al 16		
		2.05.00.01-01/16	Sección Comercial y Administrativa Distritos 1 al 16		
		2.05.00.02-01/16	Sección Técnica Distritos 1 al 16		
		OBS: <b>Dima:</b> Ñ,CTA, SL, LQE, FDM, L, MRA, CN, VM,C. <b>SIMA:</b> Guarambaré, Ypané, Aregua, TMB, VE, T, Limpio, Sta. M, S, BO.			
		OBS: 1 AL 16: (CNN-SEO-CAE-VRA-COV-CZA-ENC-SJM-PGI-CDE-SDG-PIL-PJC-VSP-VHS-FLF)			
3	GABINETE TÉCNICO (13 fs)	0.01.01	División Control Interno		
		0.01.02	División Planeamiento Estratégico		
		0.01.03	División Control y Seguimiento de Contratos		
		4.01	Departamento de Contrataciones		
		4.01.01	División Verificación de Bienes Servicios y Contratos		
		4.01.02	División Gestión de Contrataciones		
		4.01.02.01	Sección Procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios		
		4.01.02.02	Sección Programación y Planificación de Contrataciones		
		4.02	Departamento Contabilidad		
		4.02.01	División Contabilidad General		
		4.02.01.01	Sección Patrimonio		
		4.02.01.02	Sección Control y Liquidación Tributaria		
		4.02.01.02.01	Supervisión Documentos Tributarios Electrónicos Capital		
		4.02.01.02.02	Supervisión Documentos Tributarios Electrónicos Interior		
		4.03	Departamento Presupuesto		
		4.04	Departamento Tesorería		
4.04.00.01	Sección Económico Financiero				
4.04.00.02	Sección Bancos				
4.04.00.03	Sección Control y Pagos				
4.05	Departamento Cobranzas				
4.05.01	División Cobranzas de Cuentas Oficiales				
4.05.02	División Control de Cobranzas				
4.05.02.01-01/09	Secciones Administrativas				
4.05.03	División Control de Producción, Facturación y Recaudación				
4.05.03.01	Sección Control de Recaudación				
4.05.03.02	Sección Control de Producción y Facturación				
4	GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA (67 fs)				


**M.Sc. Ing. María Canatta**  
 Infe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

## INDICE DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL - COPACO S.A.

COD.	GERENCIA	COD.	DEPENDENCIAS
		4.00.01	División Técnica Administrativa
<b>OBS: 1 AL 9: (FDM,SLO,CN,VM,MRA,LAM,LQE,Ñ,CTA)</b>			
5	AUDITORIA INTERNA (21fs)	5.01	Departamento Auditoria de Gestión
		5.01.01	División Auditoria de Gestión Administrativa y Financiera
		5.01.02	División Auditoria de Gestión Técnica
		5.00.01	División Técnica Administrativa
6	ASESORIA JURIDICA (22 fs)	6.01	Departamento Recuperación de Cuentas Morosas
		6.01.00.01	Sección Regularización de Cuentas
		6.00.01	División Técnica Administrativa
		6.00.02	División Seguros
		6.00.03	División Contratos de Infraestructura
		6.02	Departamento de Asuntos Juridicos y Regulatorios
		7.01	Departamento Desarrollo del Talento Humano
		7.01.01	División Planificación y Selección
		7.01.02	División Capacitación y Motivación
		7.01.03	División Bienestar y Prevención Laboral
		7.02	Departamento Legal GR
		7.00.01	División Técnica Administrativa
		7.03	Departamento Administración del Talento Humano
		7.03.01	División Salarios y Beneficios
		7.03.02	División Procesamiento de Datos
		7.03.03	División Asistencia del Personal
		7.03.04	División Registros y Legajos
7	GERENCIA DE RECURSOS (55 fs)	7.03.04.01	Sección Comunicación y Salida
		7.04	Departamento Servicios Generales
		7.04.01	División Almacenes y Suministros
		7.04.02	División Gestión de Infraestructura
		7.04.03	División Transporte
		7.04.03.01	Sección del Parque Automotor
		7.04.03.02	Sección Abastecimiento
		7.04.03.03	Sección Taller
		7.04.04	División Logística
		7.04.04.01	Sección Archivo Central
		8.01	Departamento de Sistemas
		8.01.01	División Desarrollo de Sistemas
		8.01.02	División Mantenimiento de Sistemas
		8.01.03	División Calidad de Software
		8.01.04	División Mesa de Ayuda
		8.02	Departamento Producción
8	GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION (43 fs)	8.02.01	División Control de Calidad de Facturación
		8.02.02	División Operaciones de Facturación Nacional
		8.02.03	División Facturación Interncional y Operadoras Moviles
		8.00.01	División Técnica Administrativa
		8.00.02	División Seguridad TIC
		8.03	Departamento Infraestructura y Operaciones TIC
		8.03.01	División Soporte y Redes
		8.03.02	División Recursos TIC
9	SECRETARIA EJECUTIVA (12 fs)	9.00.01	División Técnica Administrativa
		9.00.02	División Asuntos y Archivos de Directorio
		9.00.00.01	Sección Asuntos y Archivo de Presidencia
10	UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (05 fs)	0.02	No dispone
11	GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO (05 fs)	0.03	No dispone
12	UNIDA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (04 fs)	0.04	No dispone
13	SINDICO TITULAR (03 fs)	N/A	División Coordinación

MSc. Ing. Marta Canali  
Jefe. Gabinete Técnico



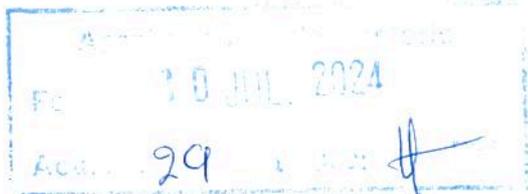


# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## SECRETARIA EJECUTIVA

Marta Canatta  
Cabinete Técnico





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECRETARIA EJECUTIVA

Siglas de Identificación:  
**SE**



**PROCESO:** Gestión documental

**Tipo:** Apoyo

Proceso

Gestión documental

Sub Proceso

No contempla

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

C.P. Silvia Cattebeke  
 Secretaria Ejecutiva  
 COPACO S.A.

Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE

Fecha:

Fecha: ABRIL/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Secretario Ejecutivo
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Técnica Administrativa</li><li>2. División Asuntos y Archivo de Directorio</li><li>3. Sección Asuntos y Archivo Presidencia</li></ol>
<b>Notificación N°: 16/P/2023 y 19/P/2024.</b>	

## OBJETIVO

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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li><li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li><li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li><li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li><li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li><li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li><li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes,</li></ol>

Elaborado por:

C.P. Silvia Cattebeke  
Secretaría Ejecutiva  
COPACO S.A.

Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE

Fecha:

Fecha: ABRIL/2024

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio.  
 FE: 10 JUL. 2024  
 Acta N: 29 D.A.A.D:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

- Analizar toda la información relacionados con los documentos presentados, para ser considerados por la Presidencia y el Directorio.

Elaborado por:	 C.P. Silvia Cattebeke Secretaria Ejecutiva COPACO S.A.	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE	
Fecha:		Fecha: ABRIL/2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

2.	Comunicar las decisiones del Directorio y de la Presidencia a las dependencias de la Compañía.
3.	Velar por la correcta recepción y distribución de documentos originados y destinados a la Presidencia y el Directorio.
4.	Custodiar y actualizar la documentación de la sociedad.

Msc. Ing. *Maatta* Canatta  
Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 11 0 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*

*[Signature]*  
C.P. Silvia Cattebeke  
Secretaría Ejecutiva  
COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: ABRIL/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA

Siglas de Identificación:  
**DVTA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Secretaría Ejecutiva
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	----

Notificación N°: 19/P/2024.

### OBJETIVO

Organizar y coordinar las disposiciones recibidas por la Secretaría Ejecutiva, 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.) -

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 29  
10 JUL. 2024  
Aprobado por el Directorio

Elaborado por: **Hugo A. Rodríguez Viedma**  
Jefe Div. Técnica Administrativa  
Secretaría Ejecutiva

Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE

Fecha:

Fecha: ABRIL/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
2.	Atender las directrices emanadas de la Secretaría Ejecutiva y aplicarlas convenientemente.
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.
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.
5.	Colaborar con la Secretaría Ejecutiva en la atención de los trámites de su competencia.
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Secretaría Ejecutiva.
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Secretaría Ejecutiva.
8.	Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otra comunicación inherente a las funciones de la Secretaría Ejecutiva, como así también mantener el inventario de las documentaciones.
9.	Coordinar con las jefaturas 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.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta  
Jefe. Gabinete Técnico

Hugo A. Rodríguez Viedma  
Jefe Div. Técnica Administrativa  
Secretaría Ejecutiva

Elaborado por:

Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE

Fecha:

Fecha: ABRIL/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

10.	Recepcionar y distribuir las documentaciones remitidas a la Presidencia de la Compañía, provenientes de las distintas Gerencias, como también clientes, Instituciones Públicas y Privadas, y otros utilizando el procedimiento establecido para el efecto. Manejar el inventario de la documentación tramitada.
11.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Secretaría Ejecutiva en las evaluaciones del desempeño del área.
12.	Controlar el uso racional de los equipos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia.
13.	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.
14.	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del plan de trabajo de la Secretaría, (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).
15.	Apoyar operativamente a la Secretaría Ejecutiva para su eficiente y efectiva gestión.
16.	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.
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 Secretaria Ejecutiva.
18.	Arbitrar los mecanismos para el cumplimiento de los plazos establecidos en la documentación tramitada.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico




Elaborado por:  Hugo A. Rodríguez Viedma Jefe Div. Técnica Administrativa Secretaría Ejecutiva	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE 
Fecha:	Fecha: ABRIL/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN ASUNTOS Y ARCHIVO DE DIRECTORIO

Siglas de Identificación:  
**DVAAD**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Secretaria Ejecutiva
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: N/A</b>	

### OBJETIVO

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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> </ol>

Elaborado por:

Edgar M. Cáceres Bazán  
Jefe División Asuntos y Archivos de Directorio

Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE

Fecha:

Fecha: ABRIL/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
10 JUL. 2024  
Acta N° 24 DAAD: 4



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
2.	Elevar propuesta de orden del día para el tratamiento en Directorio; mantener informada a la Secretaria Ejecutiva de las documentaciones pendientes de tratamiento y/o resolución.
3.	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.
4.	Supervisar las documentaciones en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.
5.	Colaborar con las Jefaturas del área en la atención a los tramites de su competencia, analizar y agilizar los procedimientos y el estado de las documentaciones (informes, notas providencias y otros).
6.	Organizar y gestionar las documentaciones relacionadas al ámbito de competencia de la Secretaria Ejecutiva.
7.	Coordinar con las jefaturas el área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Secretaria Ejecutiva, como también el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.
8.	Custodiar y archivar los documentos tratados por el Directorio de la Compañía.
9.	Colaborar con las Jefaturas del área, para evaluar los resultados alcanzados en virtud a los objetivos establecidos y proponer la adopción de medidas correctivas orientadas a lograr una mejora continua.
10.	Sugerir opciones de solución sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos establecidos.

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por:	Edgar M. Cáceres Bazán Jefe División Asuntos y Archivos de Directorio	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE	
Fecha:		Fecha: ABRIL/2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN ASUNTOS Y ARCHIVO PRESIDENCIA

Siglas de Identificación:  
**SCAAP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	Secretaria Ejecutiva
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>	

### OBJETIVO

Distribuir la documentación recibida por la División Técnica Administrativa (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 un criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos del área.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

Elaborado por:	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE
Fecha: Asuntos y Archivo de Pcia. Secretaria Ejecutiva	Fecha: ABRIL/2024

Acta N° 10 JUL 2024  
DAAD:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

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.
2.	Gestionar la documentación de la Secretaria Ejecutiva, observando el cumplimiento de las normas establecidas por la Presidencia sobre la materia.
3.	Supervisar la salida de las documentaciones en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos y realizar el seguimiento correspondiente.
4.	Colaborar con las jefaturas del área 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.
5.	Estudiar las documentaciones para su distribución.
6.	Coordinar con las Jefaturas del área, las tareas que contribuyan al logro de las metas, planes y objetivos de la Secretaria Ejecutiva, así como el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la misma.
7.	Custodiar, actualizar y llevar un inventario de la documentación tramitada por la dependencia.
8.	Colaborar 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.
9.	Sugerir opciones de soluciones sobre inconvenientes que observe en el desarrollo de las actividades; o las medidas tendientes a mejorar los sistemas y/o procedimientos establecidos.

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:  Marlene Caspedes	Revisado por: C.P. SILVIA CATTEBEKE 
Fecha: Asuntos y Archivo de Pcia. Secretaria Ejecutiva	Fecha: ABRIL/2024

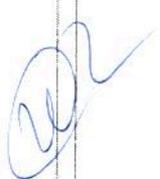


# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## SINDICATURA

  
FERNANDO BAEZ SANTACRUZ  
SÍNDICO TITULAR  
COPACO S.A.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aplicado al Personal Titular  
Fecha: 11 0 JUL. 2024  
Acta N° 29



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.-
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.-
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.-
5. Elaborar Notas, Memorándums, Informes, Resúmenes, Providencias y otros, inherentes a las funciones de la Sindicatura a solicitud del Síndico.-
6. Elaborar instructivos y procedimientos para el manejo de archivos y de gestión documentaria de las Asesorías de la Sindicatura.-
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.-
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.-
9. Solicitar a la Sindicatura los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de las Asesorías de la Sindicatura.

## 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.-

MSc. Ing. María Cecilia Acosta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Síndico  FERNANDO BAEZ SANTACRUZ SÍNDICO TITULAR COPACO S.A.
Fecha:	Fecha:

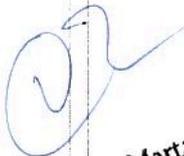
Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4



# **COPACO**

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

**GERENCIA COMERCIAL**

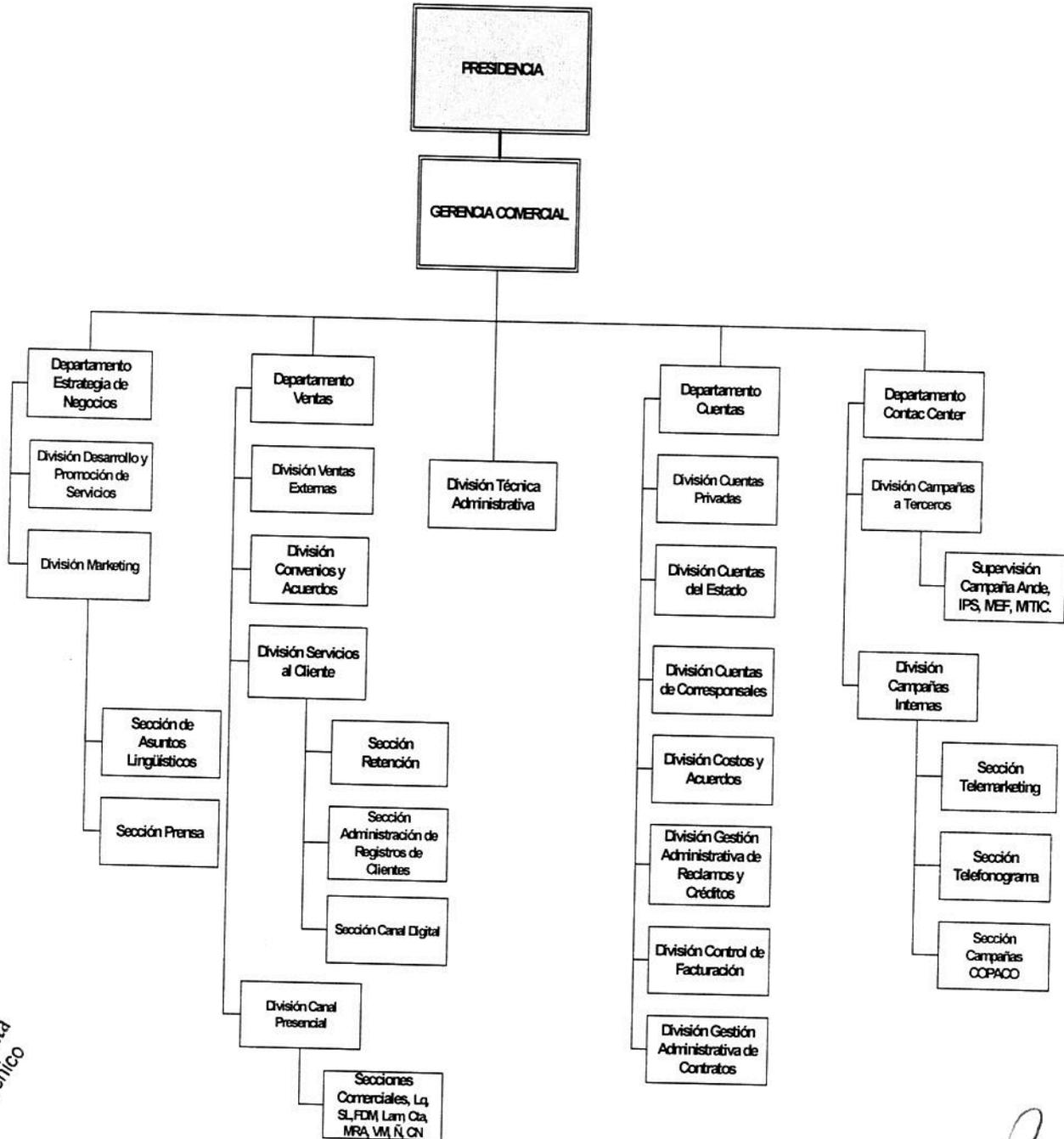
  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta: 29 Dirección: 

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**GERENCIA COMERCIAL**

Siglas de Identificación:  
**GC**



M.Sc. Ing. **Marta Canatta**  
Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial <i>Mag. Ing. Rubén Méndez</i>
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: **10 JUL. 2024**  
Acta N°: **29** DAAD: *H*



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

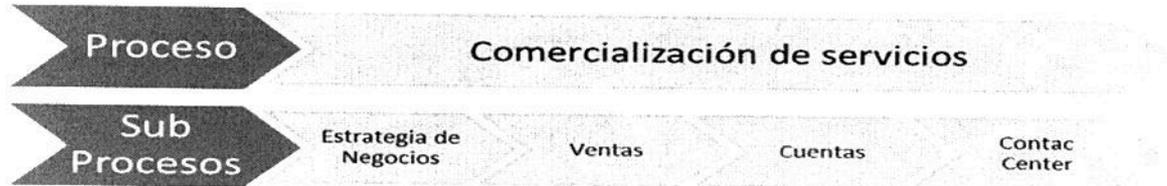
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**PROCESO:** Comercialización de Servicios

**Tipo:** Misional



## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Gerente
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Departamento Estrategia de Negocios</li> <li>2. Departamento Ventas</li> <li>3. Departamento Cuentas</li> <li>4. Departamento Contact Center</li> <li>5. División Técnica Administrativa.</li> </ol>
<b>Notificación N°: 22, 23, 48,63/P/2024</b>	

## OBJETIVO

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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li> <li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas</li> </ol>
----------------------	---

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:

Mag. Ing. Rubén Méndez  
Gerente Comercial  
COPACO S.A.

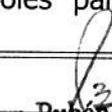
Ing. Marta Canatta  
Gerente Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DA: D: #

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>adoptadas por la Compañía.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li> <li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li> <li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>2. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>3. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>4. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>5. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> </ol>

MSc. Ing. María Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:  Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li><li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li><li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Evaluar, planificar e implementar los Planes Comerciales de la Compañía
2.	Evaluar las tendencias del sector comercial, y su aplicación en el ámbito de Copaco S.A
3.	Diseñar e implementar procedimientos y estructuras capaces de evacuar en forma eficiente y efectiva la atención a los requerimientos de los clientes
4.	Realizar las comunicaciones dirigidas a la atención de los medios de Prensa
5.	Identificar y proponer el establecimiento de alianzas estratégicas con otras empresas.
6.	Autorizar las altas, bajas y/o modificación de contratos en el sistema Boss de la Compañía que afecten a los Servicios de Uso Interno.
7.	Verificar mediante su División Técnica Administrativa, los Procedimientos Operativos de Gestión (POE) de todas las Dependencias a su cargo.
8.	Controlar mediante su División Técnica Administrativa, los Contratos de Prestación de Servicios relacionados a todos los Productos y/o Servicios administrados por la Compañía.

Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:  Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS

Siglas de Identificación:  
**DPEN**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Comercial
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. División Desarrollo y Promoción de Servicios 2. División Marketing

**Notificación N°: 23, 48/P/2024**

### OBJETIVOS

Gestionar la realización del Plan de Estrategia de Negocios en base a los resultados del estudio de mercado y los datos del mercado, conforme los recursos internos o externos disponibles conforme a las exigencias del mercado.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos</li> </ol>

Elaborado por:

Ing. Bernardo Rivas

COPACO S.A.

Revisado por: Gerente Comercial Rubén Méndez

Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fec: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	a su cargo. 3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.
<b>CONTROL</b>	1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Analizar y elevar para su aprobación e implementación, las promociones de Servicios que surjan de la División Desarrollo y 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
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 División Desarrollo y Promoción de Servicios
3.	Evaluar en conjunto con la División Desarrollo y Promoción de Servicios, y la División Marketing los resultados de las promociones y elevar a la superioridad el informe con las recomendaciones y/o sugerencias.
4.	Supervisar y evaluar los informes o datos relacionados a estudios de Mercados realizados en coordinación con División Desarrollo y Promoción de Servicios, y la División Marketing conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.
5.	Elevar para su aprobación e implementación, las propuestas de Promociones y mejoras que surjan de la División Desarrollo y Promoción de Servicios, y la División Marketing y/o de las distintas áreas de la Compañía.
6.	Supervisar las gestiones realizadas por la División Desarrollo y Promoción de Servicios, y la División Marketing de las solicitudes de conexiones de servicios temporales para participación en eventos en coordinación con el área técnica
7.	Elaborar el Plan de promoción 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.
8.	Explorar nuevos mercados conforme a tendencias tecnológicas actuales a fin de proponer nuevos modelos de negocio para la compañía.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 20 DAAD: 4

  
 MSc. Ing. Marta Calattá  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Ing. Bernardo Rivas	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha: COPACO S.A.	Fecha: Gerente Comercial



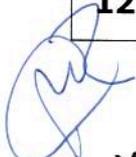
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

9.	Actuar de interfaz entre posibles corresponsales y la compañía en cuanto a nuevas propuestas de soluciones a ser presentada, de manera a ser nexos con las áreas correspondientes para la realización de pruebas técnicas y/o análisis de mercado.
10.	Coordinar tareas de manera conjunta con las demás Gerencias de la compañía en la creación de nuevos servicios sea ésta con recursos propios y/o a través de algún corresponsal.
11.	Elevar a la Gerencia Comercial el informe de las acciones relevantes realizadas o impulsadas desde el Departamento Estrategia de Negocios
12.	Trabajar de forma coordinada en propuestas de nichos de Negocio con el Área de Ingeniería

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:  ing. Bernardo Rivas COPACO S.A.	Revisado por: Gerente Comercial  ing. Ruben Mendez Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE SERVICIOS</b>		<b>Siglas de Identificación: DVDPS</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Estrategia de Negocios	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 48/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
Elaborar e Implementar promociones de la cartera de productos y servicios existentes, así también analizar las tarifas de los Productos y Servicios, 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.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Enrique Gamarra

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Mag. Rubén Méndez Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Analizar el comportamiento de venta de los productos y servicios que comercializa la Compañía.
<b>2.</b>	Proponer las promociones de los productos y servicios, conforme a las tácticas de promociones, según cada caso.
<b>3.</b>	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 del Departamento Gestión de Ventas
<b>4.</b>	Monitorear las promociones realizadas por la competencia y el benchmarking, conforme los recursos internos y/o externos disponibles.
<b>5.</b>	Analizar el comportamiento de los productos y servicios en el Mercado, para la toma de decisiones referentes a las promociones.
<b>6.</b>	Participar en forma conjunta en reuniones periódicas con las Dependencias involucradas en la prestación de los servicios para la elaboración de: estrategias de 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.
<b>7.</b>	Colaborar con la División de Marketing en la propuesta de campañas publicitarias relacionadas a las promociones, según requerimiento.
<b>8.</b>	Proponer las promociones adecuadas para la participación en eventos por parte de la Compañía.
<b>9.</b>	Elevar para su aprobación el calendario tentativo anual de promociones acompañado del cronograma de capacitación.
<b>10.</b>	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 Estrategia de Negocios.
<b>11.</b>	Analizar informes periódicos a ser provistos por las distintas Dependencias de la Compañía, para proponer las promociones necesarias de acuerdo con el comportamiento del mercado y datos de cantidad de solicitudes, conexiones, montos de facturación, cancelación y otros datos necesarios, con relación a los productos y servicios que ofrece la compañía.

Aprobado por el Directorio

Fec: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

Msc. Ing. Marta Castro  
Jefe. Gabinete Técnico

Enrique Gamarra  
Gerente Comercial

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Mig. Ruben Quiñez  
Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

12.	Cooperar con la División de Marketing y demás dependencia en forma conjunta 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.
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.
14.	Realizar estudio de mercado conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
15.	Monitorear y analizar las tendencias y requerimientos del mercado, a fin de proponer productos/servicios, a ser comercializados por la Compañía.
16.	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
17	Elevar informe a la Gerencia Comercial en referencia al estudio y evaluación de las variables de mercado tales como: Precio, Producto, Plaza y Promoción, correspondiente a los servicios prestados por la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
18	Adecuar el régimen tarifario de la empresa a las Disposiciones Reglamentarias que afectan al mismo.
19	Identificar las necesidades de clientes, y potenciales, de modo a ofrecer los productos y servicios a un precio acorde con las necesidades, expectativas, generando una propuesta de valor para los mismos.
20	Apoyar al Departamento Estrategia de Negocios en la planificación de Proyectos en mira a ampliar la cartera de servicios de la compañía.
21	Estudiar y proponer la actualización de los precios de los servicios prestados por la Compañía, en coordinación con las dependencias involucradas.
22	Realizar análisis de mercadotecnia, segmentación/targeting, conforme los recursos internos y externos disponibles.
23	Mantener actualizado el Manual Tarifario de Servicios y Productos que presta la Compañía
24	Coordinar con las distintas dependencias de la compañía las pruebas de concepto para la habilitación de nuevos servicios
25	Realizar visitas a entes e instituciones del estado y el mundo corporativo, de modo a relevar las necesidades del mercado y coordinar acciones con el Dpto Estrategia de Negocios.
26	Elevar los informes requeridos por la superioridad

*MSc. Ing. Marta Canales*  
 Jefe. Gabinete Técnico

*Enrique Gamarra*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 11 0 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial <i>Mag. Ruben Quiroz</i> Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN MARKETING

Siglas de Identificación:  
**DVM**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Estrategia de Negocios
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección de Asuntos Lingüísticos 2. Sección Prensa
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVO

Gestionar dirigir y supervisar la implementación del Plan de Marketing para los productos y servicios que ofrece COPACO S.A., acorde con los objetivos estratégicos de la Compañía y conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Fabian E. Insausti

Revisado por: Gerente Comercial,

Fecha: 06/12/2023

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

1.	Proponer, dirigir y supervisar la implementación del Plan de Marketing, acorde con los objetivos empresariales, conforme a los recursos internos y/ o externos disponibles.
2.	Evaluar las propuestas de Estudios de Mercado elevadas por la División Desarrollo y Promoción de Servicios, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles y supervisar su realización.
3.	Evaluar el Plan de Comunicación Institucional conforme a los recursos internos y/o externos disponibles y gestionar su aprobación a la instancia correspondiente.
4.	Supervisar la ejecución del Plan de Comunicación Institucional aprobado.
5.	Elegir propuesta de participación de la Compañía en eventos, lanzamientos, posicionamiento de marca, promoción de productos y servicios, entre otros, elevadas por la División Desarrollo y Promoción de Servicios.
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.
7.	Supervisar la gestión de las campañas publicitarias y promociones de la Compañía.
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.
9.	Coordinar lo relacionado a aspectos de marketing, según convenios, acuerdos y otros, cuya administración o fiscalización sean asignadas a la DIVISIÓN MARKETING.
10.	Supervisión de la estrategia de marketing en redes sociales y marketing de contenidos.
11.	Supervisar las campañas de Marketing conforme las actividades de venta, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
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.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Fabian E. Insaurralde

Revisado por: Gerente Comercial Mag. Ruben Mendez

Fecha: COPACO S.A.

Fecha: Gerente Comercial

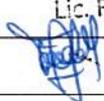
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

13.	Gestionar y supervisar todos los aspectos de Marketing ante una situación de conflicto.
14.	Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto de la DIVISIÓN MARKETING.
15.	Elevar a la Gerencia Comercial el informe de las acciones relevantes realizadas o impulsadas desde la DIVISIÓN MARKETING
16.	Proponer e implementar el desarrollo de campañas de fortalecimiento de la imagen institucional de la compañía, según recursos internos y/o externos disponibles.
17.	Gestionar la actualización de los contenidos de la página web institucional, conforme requerimiento de la Gerencia responsable de la información.
18.	Gestionar las acciones de comunicaciones internas y externas, con las distintas áreas de la Compañía, según recursos internos y/o externos disponibles.
19.	Elaborar y gestionar las publicaciones, así como también, coordinar la difusión de nuevas disposiciones, reglamentos, tarifas u otros, que le sean encargados a la dependencia.
22.	Proponer e implementar acciones de endomarketing, según los recursos externos y/o internos disponibles.
23.	Gestionar la redacción, edición, diseño y diagramación de textos para el boletín institucional, material promocional y otros documentos.
24.	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.
25.	Proponer la identidad corporativa institucional de la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
26.	Proponer y gestionar la marca para los diferentes productos/servicios que ofrece la Compañía, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
27.	Elaborar y elevar al Departamento Estrategia de Negocios el informe mensual de actividades de mayor relevancia de la dependencia. Como informe de campañas realizadas tanto interna como externa
28.	Proponer al Departamento Estrategia de Negocios las diferentes campañas comunicacionales, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
29.	Gestionar las campañas comunicacionales aprobadas por la superioridad, conforme a los recursos internos y/o externos disponibles.
30.	Coordinar, verificar y evaluar el cumplimiento de los convenios, acuerdos y otros, cuya administración sean asignadas la División Marketing y contemple la contraprestación de la presencia de marca y/o publicidad de los servicios.
31.	Proponer el cronograma anual tentativo de eventos y mantenerlo actualizado.
32.	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.
33.	Gestionar comunicados de prensa, declaraciones públicas y otros medios, para su posterior difusión o distribución una vez aprobado por la Gerencia Comercial.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 2 del DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Fabian E. Insaurrealde

Elaborado por:	 COPACO S.A.	Revisado por: Gerente Comercial	 Lic. Ruben Mendez
Fecha:		Fecha:	Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

34	Facilitar materiales promocionales, folletería, banners institucionales y otros, para las campañas de ventas, según los recursos internos y/o externos disponibles.
35	Prever en el presupuesto de la División 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.
36	Fiscalizar la provisión de bienes y servicios, resultante de las Contrataciones, que atañen a la División Marketing.
37	Colabora en la gestión de las cuentas oficiales de la Compañía en las redes sociales que se tenga presencia.
38	Coordina la producción de contenido para las comunicaciones internas y externas.
39	Desarrollar y mantener actualizado el Manual de Información Comunicación y Rendición de Cuentas de la Compañía.
40	Realizar el seguimiento de la difusión de noticias de carácter institucional en los soportes correspondientes de acuerdo a la importancia.
42	Monitorear las campañas publicitarias de la competencia y elevar el resumen de prensa correspondiente a la División Marketing.
43	Administración de las redes sociales oficiales de la compañía (COPACO/VOX)
44	Gestionar en forma estratégica y creativa la/s marca/s de la compañía COPACO-VOX y los productos/servicios, según los recursos externos y /o internos disponibles.
45	Proponer al Departamento Estrategia de Negocios 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
46	Elaborar y proponer al Departamento Estrategia de Negocios el manual de Identidad Corporativa Institucional de la Compañía y de productos/servicios, conforme a recursos internos y/o externos existentes.
47	Coordinar con las diferentes dependencias de la Compañía la implementación de los manuales de Identidad Corporativa (usos y aplicaciones), conforme a recursos internos y/o externos existentes.
48	Coordinar con las diferentes dependencias de la Compañía la implementación de los manuales de Identidad Corporativa (usos y aplicaciones), conforme a recursos internos y/o externos existentes.
49	Elaborar los materiales gráficos, audiovisuales u otro contenido para las diferentes campañas de comunicación de los diferentes productos/servicios que presta o prestará la Compañía COPACO-VOX y/o campañas de comunicación interna, conforme a recursos internos y/o externos existentes.
50	Mantener y administrar un inventario de los materiales promocionales y de imagen corporativa disponibles (banners, carteles estáticos, banderas, etc.).
51	Controlar la provisión de bienes y servicios, resultante de las Contrataciones, que atañen a la Dependencia
52	Proporcionar materiales varios como ser: flyers, audiovisuales, revistas, catálogos u otros contenidos, según los recursos externos y/o internos disponibles, para su difusión.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N° 90



 MSc. Ing. Marta Carrizo  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Fabien E. Insaurralde

Lic. Fabien E. Insaurralde

 Elaborado por: 

 Revisado por: Gerente Comercial 

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

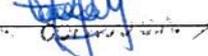
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>53</b>	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.
<b>54</b>	Elaborar materiales digitales para la Página Web, según requerimiento y conforme a recursos internos y/o externos existentes.
<b>55</b>	Coordinar con las Dependencias encargadas el registro de las Marcas, Slogans, y otros.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por:  Lic. Fabián E. Mesa	Revisado por: Gerente Comercial  Ing. Rubén Méndez
Fecha: 	Fecha: Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>SECCÓN DE ASUNTOS LINGÜÍSTICOS</b>		<b>Siglas de identificación: SCAL</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección	
<b>Depende directamente de:</b>	División Marketing	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----	
<b>Notificación N°:23/P/2024</b>		

<b>OBJETIVO</b>	
Establecer las modalidades de utilización de las lenguas oficiales en LA COMPAÑÍA; 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.	

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

Elaborado por: <i>Samuel Ramón Chávez</i>	Revisado por: Gerente Comercial <i>Rubén Méndez</i>
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Salvaguardar el carácter pluricultural y bilingüe, velando por la promoción y el desarrollo de las dos lenguas oficiales.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Promover la no discriminación por razones lingüísticas.
<b>4.</b>	Promover el conocimiento y uso de las dos lenguas oficiales, tanto en forma oral como escrita. Los funcionarios indígenas (si los hubiera) tienen además el derecho a conocer y usar su lengua propia.
<b>5.</b>	Divulgar información oficial en guaraní y en castellano a través de los medios de comunicación.
<b>6.</b>	Cooperar y promover los servicios informativos y señalizaciones, en ambas lenguas oficiales.
<b>7.</b>	Promover la utilización con textos en las dos lenguas oficiales, en los documentos oficiales de LA COMPAÑÍA.
<b>8.</b>	Representar a la Compañía, interna y externamente en los temas relacionados a su área de su competencia.
<b>9.</b>	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).
<b>10</b>	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.
<b>11</b>	Promover la señalética institucional en las dos lenguas oficiales.

*Marta Canatta*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: <i>Samuel Ramón Chávez</i>	Revisado por: Gerente Comercial <i>Mag. Rubén Méndez</i>
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>SECCIÓN PRENSA</b>		<b>Siglas de identificación:</b> <b>SCP</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección	
<b>Depende directamente de:</b>	División Marketing	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----	
<b>Notificación N°:23/P/2024</b>		

<b>OBJETIVO</b>
Mantener una comunicación interna y externa alineada a los objetivos estratégicos, cuidar y resguardar la imagen Institucional.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Apr. por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 24

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: <b>Julio C. González Q.</b> Sección Prensa COPACO S.A.	Revisado por: Gerente Comercial, <b>Mag. Ruben Méndez</b> Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Planificar actividades en coordinación con el Jefe de la División Marketing.
<b>2.</b>	Monitorear constantemente medios de prensa escrita, digital, radial, TV y alertar o sugerir acciones en base a las publicaciones para mitigar riesgos o aprovechar oportunidades.
<b>3.</b>	Coordinar entrevistas Institucionales entre el Presidente y Ejecutivos de la compañía con medios de comunicación (radio, TV, otros) en los cuales se realizan pautajes comerciales en marco de convenios o acuerdos específicos COPACO-VOX e informar el resultado a través de indicadores.
<b>4.</b>	Proponer estrategias de comunicación de noticias referente a las actividades del Presidente y autoridades de la Compañía y establecer los medios más adecuados para llevarla a cabo.
<b>5.</b>	Comunicar de manera efectiva tanto interna como externamente las noticias relevantes de la Compañía
<b>6.</b>	Coordinar entrevistas o reportajes entre representantes de la Compañía y la prensa en general.
<b>7.</b>	Identificar temas que deben ser publicados en medios de comunicación interna y/o externa.
<b>8.</b>	Elaboración y difusión de Comunicados de Prensa: La Sección Prensa será la encargada exclusiva de redactar y revisar todos los comunicados de prensa oficiales en nombre de nuestra organización. Esto incluye garantizar la coherencia en el mensaje y la precisión en la información compartida.
<b>9.</b>	Seguimiento de Actividades del Presidente: Se encargará de mantener un registro detallado y actualizado de las actividades del presidente, así como de coordinar la cobertura mediática cuando corresponda.
<b>10.</b>	Coordinar la Presencia del Presidente en actos como Congresos, ferias, conferencias, convenios, etc.
<b>11.</b>	Gestión de Contactos con Medios de Comunicación: Será responsabilidad de la Sección Prensa establecer y mantener relaciones efectivas con los medios de comunicación pertinentes, coordinar entrevistas, y proporcionar respuestas a consultas de prensa de manera oportuna.
<b>12.</b>	Proveer materiales sobre noticias relevantes de la compañía donde el Presidente y directivos estén presentes a la División de Marketing para la elaboración de materiales audiovisuales para su posterior difusión a través de los canales oficiales de la Compañía.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta Nº: 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marcelo Cordero  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	 Julio C. González Q. Sección Prensa COPACO S.A.	Revisado por: Gerente Comercial	 Mag. Rubén Hernández Gerente Comercial
Fecha:		Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO VENTAS

**Siglas de Identificación:**  
**DPV**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Comercial
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Ventas Externas</li><li>2. División Convenios y Acuerdos</li><li>3. División Servicios al Cliente</li><li>4. División Canal Presencial</li></ol>
<b>Notificación N°: 23, 63/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Promover el crecimiento de las ventas mediante la identificación de oportunidades del mercado, el fortalecimiento de las relaciones con los clientes existentes y la captación de nuevos clientes, en coherencia con las políticas comerciales.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos</li></ol>

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

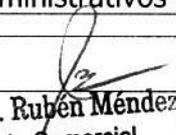
Elaborado por:

Fecha:

  
Aldana Sánchez  
Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

  
Mag. Ing. Rubén Méndez  
Gerente Comercial  
COPACO S.A.



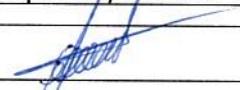
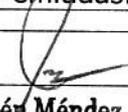
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Organizar, dirigir y ejecutar planes de comercialización de servicios.
2.	Coordinar y supervisar el desarrollo de las funciones de los Departamentos dependientes, para el buen desempeño las tareas asignadas.
3.	Realizar las planificaciones de pre venta y venta de servicios de los distintos segmentos de clientes.
4.	Diseñar, participar y proponer las políticas y los nuevos planes comerciales de la Empresa, que serán propuestos a los Clientes existentes y potenciales.
5.	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.
6.	Controlar la utilización de los materiales y útiles de las dependencias a cargo.
7.	Realizar a través de sus Oficinas Comerciales Habilitadas: 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.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: 	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha: <b>Aldana Sánchez</b> Departamento Ventas	Fecha: <b>Mag. Ing. Rubén Méndez</b> Gerente Comercial COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H

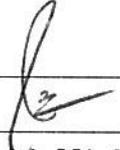
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

8.	Colaborar con el Departamento Estrategia de Negocios en formular nuevas ofertas de acuerdo a las necesidades de cada segmento del mercado.
9.	Elaborar informes Gerenciales sobre gestión de los servicios prestados como del propio manejo de las áreas de su influencia.
10.	Atender la demanda de clientes que contactan a través de los canales de ventas para concretar las ventas de acuerdo al desligue actual de cobertura de los diferentes servicios.
11.	Evaluar las tendencias del Sector de Ventas en aplicar los procedimientos de comercialización.
12.	Desarrollar estrategias de Ventas de los Servicios que ofrece la Compañía y que responda a los requerimientos del mercado.
13.	Optimizar la atención directa al cliente, para brindar información clara, rápida y precisa.
14.	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.
15.	Realizar evaluaciones periódicas en relación al cumplimiento de las metas y objetivos de los diferentes Departamentos, realizar los ajustes correspondientes.
16.	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.
17.	Supervisar la ejecución de los trabajos inherentes a los tramites de convenios y acuerdos con entidades.



MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por:	 Aldana Sánchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial	
Fecha:		Fecha:	Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN VENTAS EXTERNAS

Siglas de Identificación:  
**DPVE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Ventas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Asegurar la provisión de manera eficiente y eficaz de los productos y servicios que ofrece la Compañía a Empresas y Corporaciones del Sector Privado. Responder a las necesidades del Mercado, de acuerdo a la política de Comercialización de la Compañía

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li> </ol>

Elaborado por: *[Firma]* Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

*[Firma]*  
Mag. Ing. Rubén Méndez  
Gerente Comercial  
COPACO S.A.

*[Firma]*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.
2.	Realizar el seguimiento de las metas y objetivos establecidos para los nuevos servicios.
3.	Brindar soporte al equipo de canal presencial y canal digital para consultas comerciales y encaminamiento de asesoramiento técnico.
4.	Coordinar las capacitaciones de servicios de asesores comerciales conforme a los objetivos de ventas.
5.	Crear y/o procedimientos operativos para optimizar las operaciones de la División según las necesidades cambiantes y las evoluciones en los servicios o nuevas leyes vigentes.
6.	Prestar atención personalizada al Cliente Corporativo, clientes externos e internacionales, en relación a aspectos técnicos y comerciales y procesar las solicitudes de los mismos. Asesoramiento técnico y comercial en el momento de la preventa.
7.	Analizar las posibilidades de mejoramiento técnico y comercial de los servicios que presta la Compañía a los Clientes Corporativos, clientes externos e internacionales a través de estrategias comerciales.
8.	Precautelar los intereses de la Compañía, recomendando acciones correctivas en relación a irregularidades de los clientes.
9.	Elaborar informes de ventas conforme a lo requerido por la Superioridad
10.	Definir planes de ventas y de visitas a Clientes Corporativos, sector retail y asignar la fuerza comercial conveniente.

*Marta Canatta*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: <i>Aldana Sánchez</i> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: *H*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

11.	Atender y gestionar los servicios solicitados en carácter temporal por los Clientes Corporativos.
12.	Definir territorios comerciales, efectuar análisis y prospección de clientes potenciales en forma conjunta y coordinada con las áreas de desarrollo de productos.
13.	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.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	 Aldana Sánchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial	
Fecha:		Fecha:	Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONVENIOS Y ACUERDOS

**Siglas de Identificación:**  
**DVCA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Ventas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Incrementar las ventas e ingresos para la Compañía, a través de la comercialización de los diversos servicios disponibles a las Entidades del Estado, utilizando como estrategia la celebración de Convenios/Acuerdos llevadas a cabo en el marco de la Ley 2051/2003, artículo 2º, inciso d)

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> </ol>

Elaborado por: <i>Aldena Sánchez</i> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial <i>Rubén Méndez</i>
Fecha:	Fecha: <i>10 JUL 2024</i>

**Gerente Comercial**  
COPACO S.A.

*Marta Canatta*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
1	Comercializar los Servicios de COPACO S.A. conforme a la factibilidad técnica.
2	Atender los requerimientos de información sobre los productos de la Compañía para la suscripción de Convenios, y/o Acuerdos Comerciales.
3	Analizar propuestas de Convenios y Acuerdos Específicos presentadas por Entidades del Estado, que contemple la provisión de los Servicios ofrecidos por la Compañía.
4	Controlar las conexiones para los servicios a ser proveídos por COPACO S.A., conforme a las cláusulas de los Convenios, y/o Acuerdos Comerciales suscritos.
5	Proponer, de ser necesario, productos acordes a los requerimientos de comunicación de los Clientes que suscriban Convenios, y/o Acuerdos Comerciales.
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.
7	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.
8	Elaborar modelos de Notas para la Gerencia Comercial que contemple un resumen del presupuesto global, así como planillas detalladas de los costos.
9	Gestionar la remisión y dar seguimiento a los documentos dirigidos a las Entidades del Estado, y caso de ser requerido, presentar las aclaraciones solicitadas.
10	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.

 Elaborado por: *Altagracia Sánchez*  
 Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

Mag. Ing. Rubén Méndez

 Gerente Comercial  
 COPACO S.A.

 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico




## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

11	Gestionar la aprobación de los borradores de Convenios y/o Acuerdos Comerciales por parte del Directorio de la Compañía.
12	Coordinar la suscripción de los Convenios y/o Acuerdos Comerciales aprobados por el Directorio de la Compañía, entre las Entidades involucradas.
13	Coordinar con las áreas afectadas la provisión de los servicios requeridos conforme a las especificaciones técnicas indicadas en los Acuerdos Específicos.
14	Iniciar en tiempo y forma, una vez recibida las indicaciones de la División Cuentas del Estado, las gestiones de renovación de Convenios Marcos y Acuerdos Específicos ya suscritos.
15	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Aldana Sánchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha: <b>Mag. Ing. Rubén Méndez</b> Gerente Comercial COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN SERVICIOS AL CLIENTE

**Siglas de Identificación:**  
**DVSC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Ventas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Retención</li><li>2. Sección Administración de Registros de Clientes</li><li>3. Sección Canal Digital</li></ol>

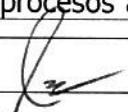
**Notificación N°: N°: 23, 63/P/2024**

### OBJETIVOS

Gestionar el servicio de atención digital y retención al cliente. Administrar y resguardar el legajo de los clientes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li></ol>

Elaborado por:  <b>Aldana Sánchez</b> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha:	Fecha: <b>Mar. Ing. Rubén Méndez</b>

**Gerente Comercial**  
**COPACO S.A.**

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Gestionar la atención al cliente a través del canal digital.
<b>2.</b>	Gestionar la retención del cliente a través de los canales habilitados para el efecto.
<b>3.</b>	Gestionar la guarda y custodia de legajos de clientes.
<b>4.</b>	Establecer mecanismos de obtención de información de mercado útiles para la toma de decisiones.
<b>5.</b>	Proponer estrategias de ventas para los canales.
<b>6.</b>	Coordinar capacitaciones permanentes, de acuerdo al canal.
<b>7.</b>	Realizar la retroalimentación permanente, para proponer acciones correctivas y evitar incidencias.
<b>8.</b>	Recepcionar y canalizar al área que corresponde, solicitudes de verificaciones de cargos facturados o verificaciones técnicas.
<b>9.</b>	Procesar documentos relacionadas a la comercialización de servicios, presentados a la Compañía.
<b>10.</b>	Comunicar las ofertas y lanzamiento de productos a los canales de venta.
<b>11.</b>	Elaborar procedimientos de gestión para la mejora de los procesos.
<b>12.</b>	Realizar seguimiento de KPI y métricas



MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	 <b>Lidiana Sánchez</b> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial	
Fecha:		Fecha:	<b>Mag. Ing. Rubén Méndez</b> Gerente Comercial COPACO S.A.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### SECCIÓN RETENCIÓN

Siglas de Identificación:  
**SCR**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Sección Retención
Depende directamente de:	División Servicios al Cliente
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 23/P/2024	

### OBJETIVOS

Hacer efectiva la retención de clientes residenciales y corporativos con intenciones de cancelación.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

Elaborado por:

*Aldana Sánchez*  
Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

*Rubén Méndez*  
Mag. Ing. Rubén Méndez

Gerente Comercial  
COPACO S.A.

*Marta Canatta*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Elevar propuesta de planes de retención de clientes.
<b>2.</b>	Capacitar constantemente a los recursos humanos sobre la atención de reclamos y planes de retención vigentes.
<b>3.</b>	Investigar las causas de los reclamos o quejas recibidas para proponer acciones de mejora.
<b>4.</b>	Elevar informe y análisis sobre las causas frecuentes de reclamos y quejas de los clientes.
<b>5.</b>	Proponer la creación y/o modificaciones de planes o de productos/servicios acordes a las condiciones de mercado y requerimientos del cliente.
<b>6.</b>	Proponer modificaciones en los procesos de trabajos, procedimientos y/o instrucciones para mejorar el servicio de atención de reclamos y solicitudes de cancelación.
<b>7.</b>	Proponer procedimientos y estructuras para evacuar en forma eficiente y efectiva la atención a los requerimientos de los clientes.
<b>9.</b>	Realizar seguimiento de las quejas/reclamos de los clientes respecto a los servicios.
<b>10.</b>	Elevar propuestas de compensaciones atractivas para los clientes y convenientes para la Compañía.
<b>11.</b>	Mantener un registro de los casos atendidos, para contar con información oportuna para la toma de decisiones. los clientes.
<b>12.</b>	Realizar comunicaciones correspondientes con el cliente, certificando el cierre de caso presentado.
<b>13.</b>	Establecer objetivos de calidad medibles, orientados al comportamiento del Cliente.
<b>14.</b>	Gestionar Solicitudes de Rescisión de Contratos, derivados por representantes de atención al cliente.
<b>15.</b>	Mantener un registro de las estadísticas a nivel país relacionados a las solicitudes de cancelación recibidas y los motivos por los cuales fueron cancelados los servicios.
<b>16.</b>	Administrar y coordinar las tareas de la División, orientados a prestar servicio eficiente y eficaz.

 Elaborado por: *Mariana Sánchez*  
 Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Fecha:

  
 Mag. Ing. Rubén Méndez

 Gerente Comercial  
 COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

 Acta N°: 20 DAAD: *[Signature]*



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN ADMINISTRACION DE REGISTROS DE CLIENTES

Siglas de identificación:  
**SCARC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

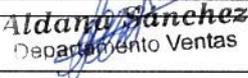
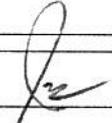
Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Servicios al Cliente
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 23/P/2024	

### OBJETIVOS

Contar con el registro, guarda y custodia del legajo de clientes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

Elaborado por:  Aldano Sanchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial 
MSc. Ing. Marta Canatta Jefe. Gabinete Técnico	Fecha: Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
<b>1.</b>	Archivar y clasificar documentos, en forma cronológica y con el registro correspondiente en el sistema de seguimiento documental oficial de la Compañía, para facilitar su ubicación.
<b>2.</b>	Archivar y clasificar de acuerdo a criterios predeterminados, disposiciones, procedimientos y normas vigentes en la empresa, así como instrucciones recibidas para el efecto.
<b>4.</b>	Analizar y presentar proyectos, planes de trabajos tendientes a mejorar el proceso de archivo de documentos.
<b>5.</b>	Realizar controles a las documentaciones recibidas observando las normas y disposiciones vigentes.
<b>6.</b>	Mantener control y orden estricto sobre los legajos, a efectos de dar salida en la brevedad a los pedidos recibidos.
<b>7.</b>	Garantizar la custodia de toda la documentación.
<b>8.</b>	Seleccionar, numerar, rotular, restaurar, clasificar y ordenar los legajos que se reciben.
<b>9.</b>	Elaborar informes referente a la Gestión de documentos archivados.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:  Aldana Sánchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha:	Fecha: <b>Mag. Ing. Rubén Méndez</b> Gerente Comercial COPACO S.A.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### SECCIÓN CANAL DIGITAL

Siglas de identificación:  
**SCCD**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Servicios al Cliente
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Implementar políticas de comercialización y retención de clientes a nivel país, a través del canal digital.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li></ol>

Elaborado por: <i>Aladina Sanchez</i> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPACO S.A.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Fecha: *10 JUL 2024*  
Jefe. Gabinete Técnico





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área.</p> <p>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Atender las consultas comerciales de servicios que ingresan a través de los canales digitales utilizados por COPACO
<b>2.</b>	Asesorar al cliente sobre los servicios y planes a ser contratados.
<b>3.</b>	Gestionar las solicitudes de clientes de los servicios residenciales y corporativos.
<b>4.</b>	Gestionar la firma de documentos para el cierre de venta de servicios.
<b>5.</b>	Coordinar con el cliente el cierre de venta de los servicios comercializados a través del canal digital.
<b>6.</b>	Coordinar con los Centros de atención al cliente el cierre de venta de los servicios comercializados a través del canal digital.
<b>7.</b>	Proponer planes comerciales de acuerdo a información de Mercado.
<b>8.</b>	Realizar el seguimiento de las ventas realizadas hasta su facturación correspondiente.
<b>9.</b>	Proponer acciones correctivas para la mejora de los procedimientos de atención y comercialización de servicios a través del canal digital.
<b>10.</b>	Elaborar informes de Gestión sobre la concurrencia de clientes y servicios ingresados a través del canal digital.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

Elaborado por:	<i>Aldana Sánchez</i> Departamento Ventas	Revisado por:	Gerente Comercial
Fecha:		Fecha:	<i>Mag. Ing. Rubén Méndez</i> Gerente Comercial COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CANAL PRESENCIAL

**Siglas de Identificación:**  
**DVCP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Ventas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Secciones Comerciales
<b>Notificación N°: N°: 23, 63/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Implementar políticas de comercialización y retención de clientes a nivel país, a través del canal presencial.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

*Aldana Sánchez*  
Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

*Mag. Ing. R. P. Méndez*  
Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

COPACO S.A.

Aprobado en el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 24

DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Gestionar la atención al cliente a través del canal presencial.
<b>2.</b>	Verificar la calidad y eficiencia de la atención al Cliente y el cumplimiento de las disposiciones, normas y procedimientos vigentes en la Compañía y corregir malas prácticas.
<b>3.</b>	Gestionar la obtención de información de mercado solicitado a los agentes.
<b>4.</b>	Proponer capacitaciones necesarias para mejorar continuamente el nivel de atención del canal presencial.
<b>5.</b>	Orientar a los puntos de venta sobre la correcta recepción de solicitudes de servicios y gestiones varias recibidas de los clientes.
<b>6.</b>	Orientar a los puntos de venta sobre los servicios y la correcta aplicación de los planes vigentes.
<b>7.</b>	Proponer planes de ventas de servicios.
<b>8.</b>	Trasladar las necesidades y sugerencias de los clientes a las dependencias, según corresponda.
<b>9.</b>	Coordinar la participación activa de agentes en eventos de interés para la Compañía.
<b>10.</b>	Comunicar las ofertas y lanzamiento de productos a los canales de venta y certificar su comprensión.
<b>11.</b>	Elaborar procedimientos de gestión para la mejora de los procesos.
<b>12.</b>	Elaborar informes de gestión conforme a los resultados obtenidos en los puntos de venta.
<b>13.</b>	Cumplir las normas que regulan la explotación de los servicios prestados, para precautelar los intereses de la Compañía.
<b>14.</b>	Gestionar la disponibilidad de stock de equipos en los puntos de venta.
<b>15.</b>	Coordinar jornadas de venta.
<b>16.</b>	Asesorar a los agentes sobre los distintos casos que se presentan acerca de los servicios que ofrece la Compañía, presentación de solicitudes, requisitos, procedimientos y costos establecidos.
<b>17.</b>	Promover los servicios ofrecidos en todas las modalidades a través de los Centros

*02*  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: *Aldana Sanchez*  
 Departamento Ventas

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

*Mag. Ing. Rubén Méndez*  
 Gerente Comercial  
 COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: *H*

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	de Atención al Cliente del área de su competencia y coordinar la provisión de recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente.
18.	Verificar la calidad de los registros en las solicitudes de servicios.
19.	Gestionar la provisión de formularios y contratos de servicios con la Jefatura superior inmediata.
20.	Realizar una verificación permanente de las necesidades de los Centros de atención y solicitar los recursos necesarios.
21.	Remitir a las instancias correspondientes las solicitudes de crédito presentadas por los clientes.
22.	Implementar el sistema de gestión establecido para la provisión de los servicios prepagos, considerando los criterios de calidad, rentabilidad.
23.	Cumplir las normas que regulan la explotación de los servicios prestados, para precautelar los intereses de la Compañía.
24.	Administrar y coordinar las tareas de la División, orientados a prestar servicio eficiente y eficaz.
25.	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

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:  Aidana Sanchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha:	Fecha: <b>Mag. Ing. Rubén Méndez</b> Gerente Comercial COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIONES COMERCIALES

Siglas de identificación:

**SCC**

SL, FDM, LQE, CTA, MRA, VM, Ñ, CN, LAM.

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Canal Presencial
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---
Notificación N°: 23, 63/P/2024	

## OBJETIVOS

Implementar políticas de comercialización y atención al cliente, de acuerdo a lo establecido por la Compañía.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>

*u2*  
MSc. Ing. Marta Calzetta  
Jefe. Gabinete Técnico

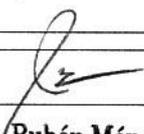
Elaborado por: <i>Aidana Sánchez</i> Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial <i>[Signature]</i>
Fecha:	Mag. Ing. Rubén Méndez Gerente Comercial COPAC S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DADO: H

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del Centro de atención a cargo, buscando la atención adecuada a cada cliente.
<b>2.</b>	Recepcionar solicitudes de prestación de servicios para su área de influencia y de cualquier otra localidad donde presta servicios la Compañía.
<b>3.</b>	Asesorar al cliente sobre los servicios que ofrece la Compañía, presentación de solicitudes, requisitos, procedimientos y costos establecidos
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Realizar el seguimiento de las solicitudes presentadas por los clientes hasta el cumplimiento de lo solicitado.
<b>7.</b>	Elaborar y remitir a la Jefatura, informes sobre la evolución de las ventas de los servicios.
<b>8.</b>	Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del centro de atención a cargo, buscando un clima laboral adecuado para la buena imagen de la empresa ante los clientes y la ciudadanía.
<b>9.</b>	Aplicar las distintas estrategias de comercialización y promoción de servicios conforme a lo aprobado.
<b>10.</b>	Informar a la jefatura inmediata cualquier acontecimiento relevante dentro del recinto del centro de atención a cargo.
<b>11.</b>	Asesorar al cliente sobre pasos relativos a la atención y verificación de cargos facturados.
<b>12.</b>	Recepcionar la solicitud de verificación de cargos de los servicios y remitir a las instancias correspondientes para su análisis pertinente.
<b>13.</b>	Gestionar el fraccionamiento de deuda a clientes que lo solicitan.
<b>14.</b>	Recepcionar y encaminar los diferentes requerimientos del cliente a las dependencias correspondientes.
<b>15.</b>	Proveer la impresión del detalle de llamadas solicitadas por el cliente.
<b>16.</b>	Imprimir Facturas de Servicios y detalles de llamadas a celulares.
<b>17.</b>	Obtener información de mercado relevante para la compañía.
<b>18.</b>	Certificar los contratos firmados en la solicitud de presentación de servicio.
<b>19.</b>	Registrar las solicitudes en el sistema de información y de seguimiento documental para dar trámite a las mismas.

Elaborado por:  Mariana Sánchez Departamento Ventas	Revisado por: Gerente Comercial 
	Fecha:

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Mag. Ing. Rubén Méndez**  
 Gerente Comercial  
 COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**DIVISION TECNICA ADMINISTRATIVA**

**Siglas de Identificación:  
DVTA**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Comercial
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 22, 23/P/2024</b>	

## 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) – Seguimiento y Control de Contratos.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
Acta: 10 JUL 2024  
Acta N°: 89

*W2*  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

*Blanca Coeffier*  
C.P. Blanca Coeffier Salinas  
Dpto. Técnico Administrativo  
GERENCIA COMERCIAL

*Rubén Méndez*  
Gerente Comercial

Elaborado por:	C.P. Blanca Coeffier Salinas Dpto. Técnico Administrativo GERENCIA COMERCIAL	Revisado por: Gerente Comercial	<i>Rubén Méndez</i> Gerente Comercial
Fecha:		Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
2.	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.
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.
4.	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.
5.	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.
6.	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.
7.	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia.
8.	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.
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.
10.	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.
11.	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia
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.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 89 DAAD: 8

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

C.P. Blanca Coeffier Salinas  
 Dpto. Técnico Administrativo  
 GERENCIA COMERCIAL

Mag. Ruben Mendez

Elaborado por:	C.P. Blanca Coeffier Salinas Dpto. Técnico Administrativo GERENCIA COMERCIAL	Revisado por:	Gerente Comercial Mag. Ruben Mendez
Fecha:		Fecha:	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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).
14.	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.
15.	Coordinar las actividades de la Gerencia Comercial. Realizar seguimiento y control de los Contratos administrados por la Gerencia.
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.
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.
18.	Supervisar los planes de mejoramiento de las diferentes dependencias de la Gerencia Comercial y realizar la carga en el SIAGPE
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.

*02*

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 D.D.A.D. #

  
 C.P. Blanca Coeffier Salinas  
 Dpto. Técnico Administrativo  
 GERENCIA COMERCIAL

  
 Mag. Ruben Mendez  
 Gerente Comercial

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO CUENTAS

**Siglas de Identificación:**  
**DPC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Comercial
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Cuentas Privadas</li><li>2. División Cuentas del Estado</li><li>3. División Cuentas de Corresponsales</li><li>4. División Costos y Acuerdos</li><li>5. División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos</li><li>6. División Control de Facturación</li><li>7. División Gestión Administrativa de Contratos</li></ol>
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVO

Coordinar la gestión de cuentas y facturación mediante la implementación de estrategias de seguimiento, análisis de datos y atención de clientes, acorde con las políticas de retención y mejora de la satisfacción de los clientes.

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 como así también al sector residencial. Responder a las necesidades del Mercado, de acuerdo a la política de Comercialización de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAMD: [Signature]

Msc. Ing. María Gabriela [Signature]  
Jefe. Gabinete Técnico

J.C. NORRINA RODRIGUEZ  
DPTO. CUENTAS  
COPACO S.A.

Mag. Rubén [Signature]  
Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>Buen Gobierno.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Proporcionar los recursos necesarios para la provisión adecuada de los Servicios de Telecomunicaciones de la Compañía.
<b>2.</b>	Coordinar y Controlar la administración de recursos humanos e insumos para la operación y mantenimiento eficiente del servicio.
<b>3.</b>	Estudiar las medidas que permitan reducir los costos del servicio y someter a consideración del jefe inmediato superior.
<b>4.</b>	Elaborar el presupuesto anual en coordinación con los demás departamentos y controlar su ejecución.
<b>5.</b>	Determinar con los sectores involucrados en forma explícita, qué informaciones deben generar sus sectores, para ser publicados en la página de la Compañía, referentes a los servicios.
<b>6.</b>	Mantener informado a la Superioridad respecto a las actividades y novedades del Sector.

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

  
 Gerente Comercial



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

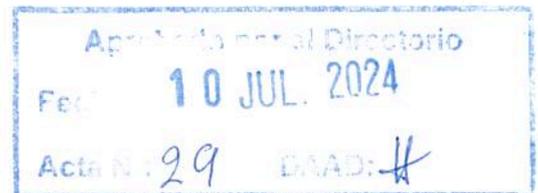
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

7.	Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la Compañía.
8.	Resolver dentro de sus facultades, los demás asuntos que sean sometidos a su consideración.
9.	Realizar la Rendición de Fondo Fijo del Departamento
10.	Impulsar la comercialización de los servicios de valor agregado que presta la Compañía.
11.	Establecer relaciones comerciales oportunas entre dependencias de la Institución y entidades públicas y privadas a los que se presta servicio.
12.	Velar por el cumplimiento de acuerdos, contratos, convenios y demás documentos suscriptos por la COPACO con entidades públicas y privadas, proponiendo ajustes o modificaciones cuando estos sean necesarios.
13.	Coordinar con dependencias de la COPACO las mejores condiciones técnicas para la provisión de los servicios a clientes.
14.	Hacer cumplir la presentación de los avances sobre la ejecución del PEI y POA

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial <i>Jubén Paredes</i>
Fecha:	Fecha:

*LIC. NORA C. RODRIGUEZ*  
OFICINA EJECUTIVA  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CUENTAS PRIVADAS

Siglas de Identificación:  
**DVCP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Cuentas
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Realizar las gestiones de postventa de clientes residenciales y corporativos privados. Además, coordinar con operadores móviles para el intercambio de cuentas, servicios de interconexión y otros servicios relacionados con operadores móviles nacionales.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

ING. JOSÉ F. MORYS G.  
 Div. Cuentas Privadas  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial  Mag. Ruben Mendez
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial

ING. NORLAN RODRIGUEZ  
 Div. Cuentas Privadas  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Brindar atención postventa vía OSTicket centralizado al Cliente Residencial y Corporativo del sector privado, velar por la calidad y eficacia de los servicios contratados por los mismos, conforme a los criterios establecidos por la Compañía.
<b>2.</b>	Recepcionar solicitudes tramitadas a través del Sistema OSTicket, de servicios de valor agregado y realizar los trámites pertinentes para su habilitación y facturación, siempre y cuando la conexión del servicio esté facturado.
<b>3.</b>	Recepcionar y canalizar al área que corresponde, solicitudes de verificaciones de cargos facturados o verificaciones técnicas recibidos o encaminados a través del OSTicket.
<b>4.</b>	Elaborar y remitir a la jefatura informes sobre evolución de clientes privados y su facturación.
<b>5.</b>	Analizar los reclamos de facturación del cliente y encaminar hacia la resolución del problema.
<b>6.</b>	Asesorar al cliente sobre los cargos facturados en caso de que se requiera.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.
<b>9.</b>	Tramitar las solicitudes de cancelación de los servicios de los Clientes Privados que sean canalizados a través del Sistema OSTicket.
<b>10.</b>	Gestionar las bonificaciones de Ancho de Banda de Clientes Residenciales o Corporativos Privados como medida de fidelización y/o mayor facturación.
<b>11.</b>	Realizar el análisis de las cancelaciones que se tramitan a través de la División vía OSTicket y proponer bonificaciones o descuentos con la finalidad de realizar retención del Cliente del sector Privado. Esta función será coordinada con la Sección Retención dependiente de la Div. Servicios al Cliente.
<b>12.</b>	Analizar y estudiar cualquier aspecto relacionado con las operaciones, negocios, contratos, acuerdos y otros que se mantengan con los operadores de servicios de telecomunicaciones nacionales, 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.
<b>13.</b>	Revisar las estadísticas de conciliaciones de tráfico con los operadores de telecomunicaciones nacionales y los niveles de tarificación regulados, a fin de certificar los valores antes de la firma de las conciliaciones o acuerdos con los mismos.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

Mag. Ruben Mendez  
Gerente Comercial

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 20 DAAD: 4

*Marta Canales*  
 MSC. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

*ING. JOSÉ F. MORYS*  
 Div. Cuentas Privadas  
 COPACO S.A.

*ING. NORMA RODRIGUEZ*  
 Div. Cuentas Privadas  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

14.	Recomendar la realización de mejores soluciones en las controversias que se mantengan con los operadores de servicios de telecomunicaciones nacionales.
15.	Participar en las negociaciones con otros operadores cuando existan inconvenientes o controversias a nivel de contratos de interconexión o acuerdos que afecten a otros servicios.
16.	Gestionar todo lo relacionado a la empresa en su relacionamiento con los operadores nacionales, ya sea en materia administrativa, comercial, y como nexo con áreas técnica y operativa.
17.	Canalizar los pedidos o la consecución de acuerdos para una mejor gestión de los negocios en conjunto que se puedan lograr con otros operadores nacionales y aquellos afectados por las normas regulatorias.
18.	Mantener una comunicación fluida como nexo con los operadores nacionales, y la compañía, en materia comercial, administrativa, y seguimiento de las conciliaciones entre las partes, por servicios prestados mutuamente.
19.	Realizar las gestiones de conciliación de saldos con las operadoras nacionales en caso de requerimiento y de común acuerdo entre las partes.
20.	Registrar las documentaciones recibidas en la División en el sistema SEG DOC para dar trámite a las mismas.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

ING. JOSÉ F. MORYS C.  
Div. Cuentas Privadas  
COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: #

LIC. ANDRÉS RODRIGUEZ  
Div. Cuentas Privadas  
COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial Ing. Ruben Mendez
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CUENTAS DEL ESTADO

Siglas de Identificación:  
**DVCE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Cuentas
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 23/P/2024

### OBJETIVOS

Canalizar y gestionar los requerimientos de las Instituciones del Estado que tengan servicios contratados con la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

LIC. MÓNICA RIVAS B.  
 Div. Cuentas del Estado  
 COPACO S.A.

LIC. MÓNICA RODRÍGUEZ  
 DPTO. CUENTAS  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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 los contratos.
2.	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.
3.	Gestionar levantamientos de bloqueos administrativos de líneas telefónicas de los Entes del Estado.
4.	Coordinar y controlar con la División Convenios y Acuerdos los servicios que sean conectados mediante convenios y/o acuerdos comerciales para la facturación correspondiente y oportuna.
5.	Conciliar con los clientes los montos para facturación según prorrates por fechas de instalación, créditos por falta de servicio o anulaciones de facturas.
6.	Asignación y carga de contratos para facturación puntual en el Sistema Boss
7.	Notificar al cliente sobre vencimientos de plazos contractuales de los servicios contratados ya sea mediante convenios, acuerdos comerciales y/o facturación por periodos adelantados.
8.	Elaborar y remitir a la jefatura informes sobre evolución de Clientes del sector público y su facturación.
9.	Recepcionar, controlar y gestionar las documentaciones remitidas del interior del país para su facturación.
10.	Analizar, elaborar y actualizar la cartera de Instituciones del Estado que tengan contratado algún servicio de la Compañía.
11.	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.
12.	Tramitar las solicitudes de cancelación de los servicios brindados a Entidades Estado exceptuando a los Servicios sujetos a Acuerdos y/o Convenios.
13.	Gestionar las bonificaciones de Ancho de Banda de Clientes del Estado como medida de fidelización y/o mayor facturación. Exceptuando a los Servicios sujetos a Acuerdos y/o Convenios.
14.	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.
15.	Colaborar las conciliaciones acerca de deudas por servicios proporcionados a entidades del estado bajo Convenios firmados con COPACO S.A. y participar en reuniones en representación al Dpto. Cuentas

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

*MSc. Ing. María Ganata*  
Jefe. Gabinete Técnico

*LIC. MONICA RIVAS B.*  
Div. Cuentas del Estado  
COPACO S.A.

*M. JOAQUÍN RODRÍGUEZ*  
COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial <i>Mag. Ruben Mendez</i> Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN CUENTAS DE CORRESPONSALES</b>		<b>Siglas de Identificación: DVCC</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cuentas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 23 P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Mantener actualizado el Estado de cuenta de los Servicios Internacionales, teniendo en cuenta la correcta aplicación de los montos de las Facturas, la conciliación de cuentas, y los registros contables a ser informados.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial

M. NORAIN RODRIGUEZ  
 DEPTO CUENTAS  
 COPACO S.A.

J.G. GERARDO MOLINA  
 División Cuentas de Corresponsales  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Registrar los movimientos de facturación (ingresos y egresos), y ajustes del mes.
<b>2.</b>	Recibir y enviar las correspondientes facturas y/o declaraciones a corresponsales según corresponda.
<b>3.</b>	Registrar y mantener actualizado en el sistema contable o medios utilizados en la División Cuentas de Corresponsales con los distintos servicios intercambiados con los corresponsales (Telefonía, Capacidad).
<b>4.</b>	Controlar los minutos declarados por los corresponsales versus los minutos medidos por COPACO S.A y reclamar en caso de existencia de discrepancia conforme a las informaciones proveídas por la División Facturación Internacional.
<b>5.</b>	Elaborar y remitir planillas de ajustes a la División Facturación Internacional para la emisión de facturas o notas de crédito.
<b>6.</b>	Registrar los cobros recibidos (saldos deudores) y pagos realizados (saldos acreedores), conforme a las documentaciones proveídas por el Dpto. de Tesorería de la Gerencia Administrativa-Financiera.
<b>7.</b>	Conservar la documentación que respalda las cuentas con los corresponsales hasta que se complete la gestión de cobro o pago respectivo.
<b>8.</b>	Verificar y/o preparar los estados de cuenta de los corresponsales, y realizar el reclamo de pago periódicos conforme a las directrices recibidas por la superioridad.
<b>9.</b>	Recibir las facturas por los conductos correspondientes, registrar, informar y emitir las solicitudes de pago de capacidades contratadas y otros servicios que sean tramitados a través de la División Cuentas de Corresponsales.
<b>10.</b>	Realizar el reclamo de las notas de crédito de capacidad y otros servicios que sean tramitados a través de la División Cuentas de Corresponsales, según penalizaciones informadas por las áreas técnicas y el área encargada de administrar los Acuerdos de estos servicios.
<b>11.</b>	Emitir el informe para el registro de los movimientos (facturación, ajustes, cobros, pagos, estado de cuenta) al área contable de la compañía siempre y cuando se reciban las documentaciones detalladas en tiempo y forma.
<b>12.</b>	Elevar a la jefatura inmediata informes periódicos según requerimiento con los montos facturados a COPACO S.A y a los corresponsales en concepto de servicios/trafico de minutos, capacidad y cualquier otro que sea tramitado a través de la División Cuentas de Corresponsales.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canotta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Mag. Rubén Méndez Gerente Comercial

MSc. NORA I. RODRIGUEZ  
 DIVISION CUENTAS  
 COPACO S.A

G. GERARDO MOLINA  
 División Cuentas de Corresponsales  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

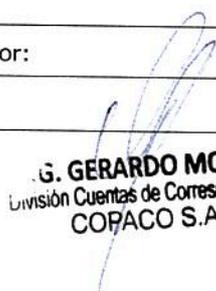
13.	Reportar a la jefatura en caso de no recibir las documentaciones necesarias para la elaboración de los informes del registro de movimientos.
14.	Elevar los informes relacionados a los saldos con corresponsales a la superioridad en caso de solicitud de las mismas en caso de tramitar acuerdos de pagos.
15.	Informar a la superioridad las medidas administrativas que afecten al servicio de interconexión y otros servicios proveídos a la Compañía por los corresponsales que fueran comunicados a la División Cuentas de Corresponsales.
16.	Proponer conciliaciones por servicios proveídos (Tráfico de minutos y Capacidad de Internet) entre los Corresponsales y COPACO S.A.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Titulario  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: #

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha:	Fecha: Mag. Ruben Mendez Gerente Comercial

  
TIC. MARIANA RODRIGUEZ  
DIV. CUENTAS  
COPACO S.A.

  
G. GERARDO MOLINA  
División Cuentas de Corresponsales  
COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN COSTOS Y ACUERDOS

Siglas de Identificación:  
**DVCA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Cuentas
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---
<b>Notificación N°: 23 P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Gestionar y administrar los acuerdos internacionales con los corresponsales, conforme a estudios necesarios del tráfico y la tarifación en base a los costos de explotación salvaguardando los intereses de la compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N° 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

ING. DAVID GODOY  
Div. Costos y Acuerdos  
CORACO S.A.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Mag. Rubén Méndez

Fecha:

Fecha:

Gerente Comercial

LIC. NORAH RODRIGUEZ  
DPTO. FINANZAS  
CORACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar estudios técnico-económico de las tasas de terminación
<b>2.</b>	Negociar con los corresponsales los costos de terminación del tráfico internacional y costos de tránsito, como así también los volúmenes de acuerdos comerciales conforme al tráfico disponible.
<b>3.</b>	Registrar, controlar y actualizar en el sistema VOXCENTRE los acuerdos con los corresponsales, 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.
<b>4.</b>	Control de las facturas emitidas mensualmente, en cuanto a aplicación de tasas correctas y solicitar la correspondiente retasación en caso necesario.
<b>5.</b>	Realizar los análisis para la elaboración de las Instrucción de Servicio Comercial (ISC) de enrutamiento para los diferentes destinos con los porcentajes de distribución del tráfico según las necesidades de cumplimiento de compromisos, ventajas de costos, y/o resultado del análisis de la rentabilidad según estado de cuenta.
<b>6.</b>	Emitir notificaciones internas y a los corresponsales, de las tasas y precios de terminación en base a los acuerdos vigentes con los corresponsales
<b>7.</b>	Analizar, evaluar y controlar ingreso, egreso y el retorno proporcional por tráfico internacional.
<b>8.</b>	Cargar los listados de precios Hubbing al sistema VOX CENTRE.
<b>9.</b>	Realizar el seguimiento de los acuerdos de volúmenes con corresponsales, como así también los reclamos.
<b>10.</b>	Controlar la rentabilidad de las llamadas internacionales en el sistema VOX CENTRE y tomar las medidas correctivas necesarias.
<b>11.</b>	Controlar y actualizar el cumplimiento de la línea de crédito de los corresponsales en el sistema VOX CENTRE.
<b>12.</b>	Controlar, revisar y elevar información relevante para la modificación de precios al cliente final, según las tasas de terminación del tráfico telefónico internacional.
	Mantener la documentación que sustentan los acuerdos comerciales con los distintos corresponsales.

Aprobado por el Directorio  
 Fec: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DEAD:

MSc. Ing. María Canata  
 Jefe. Gabinete Técnico

ING. DAVID GODOY  
 Div. Costos y Acuerdos  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha:

Rubén Méndez  
 Gerente Comercial

LIC. NORALY RODRIGUEZ  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISION GESTION ADMINISTRATIVA DE RECLAMOS Y CREDITOS</b>		<b>Siglas de Identificación: DVGARC</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cuentas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
<p>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.</p>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

LIC. IVÁN RILINE PENAYO  
 Div. Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos  
 COPACO S.A.

Elaborado por:		Revisado por: Gerente Comercial	
Fecha:		Fecha:	

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Procesar y analizar el desenvolvimiento de la gestión comercial, en base a las solicitudes de servicios, verificar los reclamos recibidos.
<b>2.</b>	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones, procedimientos y normas vigentes en la Compañía.
<b>3.</b>	Analizar y sugerir procedimientos para evitar reclamos y mejorar la atención al Cliente.
<b>4.</b>	Elaborar estadísticas mensuales de Gestión de cada grupo de trabajo a su cargo.
<b>5.</b>	Remitir solicitudes recibidas teniendo en cuenta a reclamos. y/o verificación.
<b>6.</b>	Recibir respuestas de solicitudes realizadas por reclamos y verificaciones a los distintos estamentos involucrados.
<b>7.</b>	Definir la concesión o no de créditos a clientes, quienes solicitan los servicios de la Compañía.
<b>8.</b>	Analizar los datos cualitativos y cuantitativos, para determinar las condiciones de créditos y evaluar los factores de riesgos.
<b>9.</b>	Alertar sobre riesgos crediticios y determinar capacidad de pago.
<b>10.</b>	Verificación de los reclamos presentados por los clientes de la Compañía.
<b>11.</b>	Elaboración de Notas de Débitos y Créditos conforme a procedimiento vigente.
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Recepción, análisis y respuesta correspondiente de los Expedientes, Notas y Memorandos recepcionados.
<b>14.</b>	Elaboración de indicadores de gestión.
<b>15.</b>	Control de llamadas atípicas y consumos elevados por problemas técnico y administrativos

Elaborado por:

  
**LIC. IVAN RILINE PENAYO**  
 Div. Gestión Administrativa de  
 Reclamos y Créditos  
 COPACO S.A.

Revisado por: Gerente Comercial

  
 Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DIAD: A

  
 MSc. Ing. María Canalta  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 LIC. MORAN RODRIGUEZ  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTROL DE FACTURACIÓN

Siglas de Identificación:  
**DVCF**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cuentas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVO

Velar por la seguridad de los datos de clientes y servicios internos y externos se encuentren debidamente facturados, mediante controles previos y posteriores al proceso de facturación.  
Diseñar e implementar métodos que garanticen la facturación de todos los servicios proveídos por la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

J.P. HÉCTOR R. SILVA M.  
 Div. Control de Facturación  
 COPACO S.A.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

Mag. Rubén Méndez  
Gerente Comercial

M. ANA N. RODRIGUEZ  
 COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Definir procedimientos para el control de los servicios de uso interno proveídos a las distintas dependencias de la Compañía.
<b>2.</b>	Realizar controles de los servicios solicitados por clientes que se encuentran con retraso entre los procesos de instalación y los procesos de facturación.
<b>3.</b>	Solicitar archivos y reportes a las dependencias encargadas de la administración de los clientes de la Compañía para realizar controles periódicos.
<b>4.</b>	Elaborar y remitir informes periódicos de los hallazgos obtenidos en los trabajos de control de cargos facturados.
<b>5.</b>	Acceder a las herramientas de facturación y monitoreo para obtener la información sobre los cargos de los diferentes clientes de la Compañía para realizar los diferentes controles.
<b>6.</b>	Sugerir a la jefatura inmediata superior, las medidas correctivas a través de nuevos procedimientos para una mayor eficiencia de sus actividades.
<b>7.</b>	Cumplir con las políticas y normas generales destinadas al logro de los objetivos de la Compañía y hacer cumplir las mismas a los empleados a su cargo.
<b>8.</b>	Resolver dentro de sus facultades, los demás asuntos que sean sometidos a su consideración.
<b>9.</b>	Analizar las medidas que permitan optimizar los procesos de control y someter a consideración del jefe inmediato superior.
<b>10.</b>	Actualización de sus operaciones, en forma estadística, que permita medir la evolución de las instrucciones recibidas de la jefatura inmediata
<b>11.</b>	Optar en coordinación con dependencias de la COPACO las mejores condiciones para realizar los controles con las dependencias de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Tecnología e Información
<b>12.</b>	Elaborar el presupuesto anual y controlar su ejecución.
<b>13.</b>	Mantener informado a la superioridad respecto a las actividades y novedades del Sector.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 20 EAAD: ✓

 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

 C.P. HÉCTOR R. SILVA M.  
 Div. Control de Facturación  
 COPACO S.A.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha:

Fecha:

 Mag. Ruben Méndez  
 Gerente Comercial



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTRATOS</b>		<b>Siglas de Identificación: DVGAC</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cuentas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
Coordinar y gestionar las acciones necesarias para el correcto registro de los Clientes en el Sistema de Información y Facturación de la Compañía.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

NORMAN RODRIGUEZ  
 DEPARTAMENTO DE CUENTAS  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha:	Fecha: JURGE GILL Div. Gestión Administrativa de Contratos COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Elaborar indicadores de gestión, dar altas, bajas y modificaciones de registros de clientes en los Sistemas de Información y Facturación de la Compañía.
<b>2.</b>	Registrar y controlar las documentaciones de servicios para su facturación.
<b>3.</b>	Registrar de todas las solicitudes de Clientes y documentaciones internas de la Compañía en la División para los trámites que correspondan.
<b>4.</b>	Coordinar las acciones para la facturación de servicios con las áreas afectadas conforme a los procedimientos vigentes.
<b>5.</b>	Elaborar en forma coordinada con la División Cuentas Privadas, División Servicios al Cliente y la División Cuentas del Estado los indicadores a tener en cuenta para la elaboración de informes requeridos.
<b>6.</b>	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
<b>7.</b>	Coordinar las acciones necesarias para la habilitación, aprovisionamiento, alta de servicios prepagos y pospagos con las dependencias involucradas, y la correcta facturación de los mismos.
<b>8.</b>	Coordinar las acciones necesarias con las dependencias involucradas para la correcta generación y aplicación de los comandos generados por el sistema de soporte operacional (BOSS) para la habilitación de servicios, y su correcta facturación.
<b>9.</b>	Elaborar informes de facturación conforme a lo requerido por la superioridad.
<b>10.</b>	Recepcionar, analizar y responder los documentos obrantes en la División.
<b>11.</b>	Custodiar temporalmente los legajos de Clientes, hasta tanto se remita para su guarda y custodia definitiva a la dependencia que corresponda.

  
 MSc. Ing. María Canada  
 Jefe. Gabinete Técnico



  
**ING. JORGE GILL**  
 Div. Gestión Administrativa  
 de Contratos  
 COPACO S.A.

  
 MSc. ROBERTO RODRIGUEZ  
 Jefe. Cuentas  
 COPACO S.A.

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha:	Fecha: Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**DEPARTAMENTO CONTACT CENTER**
**Siglas de Identificación:  
 DPCC**
**UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO**

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Comercial
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. División Campañas a Terceros 2. División Campañas Internas
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

**OBJETIVOS**

Delinear e implementar estrategias de mejora continua para la atención al cliente.  
 Definir las estrategias para incrementar la rentabilidad de los proyectos, detectando oportunidades de nuevos negocios.  
 Establecer objetivos financieros, comerciales, de planeación, seguimiento y optimización de los procesos operativos.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACION</b>	1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles. 2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>EJECUCION</b>	1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno. 2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno. 3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos. 4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACION</b>	1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos. 2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:

Elaborado por: Lic. Leticia Mosqueda

*Leticia Mosqueda*  
 Lic. Leticia Mosqueda  
 Contact Center

Revisado por: Gerente Comercial

*Ruben Mendez*  
 Mag. Ruben Mendez  
 Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

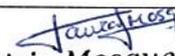
<b>1.</b>	Administrar eficientemente en coordinación con las Divisiones dependientes, los servicios prestados por la Compañía, implementar políticas para responder de forma inmediata los requerimientos del cliente
<b>2.</b>	Coordinar y Supervisar el desarrollo de las funciones de las Divisiones dependientes, para el buen desempeño de las tareas asignadas.
<b>3.</b>	Optimizar la atención directa al cliente, para brindar información clara, rápida y precisa.
<b>4.</b>	Coordinar con la Gerencia de Talentos Humanos el reclutamiento, selección y capacitación de los funcionarios para el Departamento.
<b>5.</b>	Realizar evaluaciones periódicas en relación al cumplimiento de metas y objetivos de las diferentes Divisiones, para realizar los ajustes correspondientes.
<b>6.</b>	Coordinador y Controlar la administración de recursos humanos e insumos para el mantenimiento eficiente de la operativa diaria y el servicio.
<b>7.</b>	Elaborar el presupuesto anual en coordinación con los demás departamentos, minimizando el nivel de los gastos a fin de contribuir con la rentabilidad de la empresa.
<b>8.</b>	Elaboración y Presentación de ofertas para obtener nuevos negocios utilizando las relaciones comerciales con entidades públicas y privadas.
<b>9.</b>	Elaborar informes gerenciales sobre la gestión de los servicios prestados y facturados a los clientes.
<b>10.</b>	Coordinar la elaboración del Plan de Trabajo del Departamento, en conjunto con las Divisiones, en función a las metas y objetivos institucionales y del sector, ya sea de corto, mediano y largo plazo, previendo la necesidad de recursos humanos, materiales, movilidad y financieros (Presupuesto).

*MSc. Ing. Marta Canalia*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAVID: 

Elaborado por: Lic. Leticia Mosqueda 

Lic. Leticia Mosqueda  
 Contact Center

Revisado por: Gerente Comercial 

Mag. Ruben Mendez  
 Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

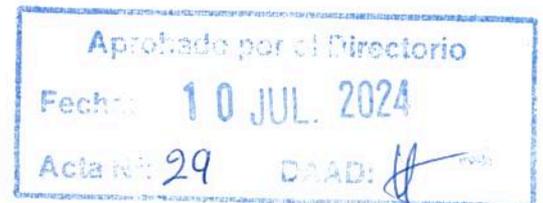
Fecha:

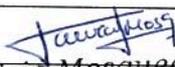
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>11.</b>	Analizar y presentar proyectos, planes de trabajo tendientes a mejorar el proceso de administración de clientes y productos.
<b>12.</b>	Participar en la elaboración, ajustes y/o actualización de los procedimientos inherentes a las funciones del Departamento y sus dependencias.
<b>13.</b>	Fiscalizar, controlar y dar seguimiento a los Contratos o Convenios asignados al Departamento y sus dependencias, por prestación de bienes, servicios y/o ejecución de obras que sean ejecutados a través de la Gerencia Comercial.
<b>14.</b>	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 Gerencia Comercial.



**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lic. Leticia Mosqueda 	Revisado por: Gerente Comercial 		
Fecha: Abril - 2024	Lic. Leticia Mosqueda Contact Center	Fecha:	Mag. Ruben Mendez Gerente Comercial



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### DIVISIÓN CAMPAÑAS A TERCEROS

Siglas de Identificación:  
**DVCT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Contact Center
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Supervisiones de Campañas
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Ofrecer un servicio de Contact Center de calidad, proporcionando a los clientes experiencias positivas desde el primer contacto, para lograr fidelizar al cliente externo.  
Gestionar un gran volumen de llamadas entrantes y/o salientes, según sea la situación y con el compromiso contractual de cada campaña.  
Mantener la rentabilidad operativa por unidad estratégica del negocio.  
Garantizar plataforma de distribución de llamadas adecuada, estable, segura y amigable para medir la trazabilidad de las operaciones por medio de la reportaría personalizada según la necesidad de los clientes externos y respaldar las gestiones de las campañas.  
Determinar el perfil más competente para las gestiones de las diferentes campañas con el objetivo de maximizar los resultados esperados en las mismas.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
----------------------	---

Elaborado por: Lic. Johanna Garcia

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

Fecha:

Mag. Ruben Mendez  
Gerente Comercial

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N° 29

Msc. Ing. María Caratta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Johanna Garcia  
División Campañas a Terceros



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Evaluar los documentos recepcionados y realizar las gestiones de acuerdo a su afectación.
2.	Dirigir y supervisar las tareas que hacen a la ejecución de procesos Administrativos y Comerciales
3.	Atender al punto de contacto establecido del cliente tercero con la mayor amabilidad y cordialidad, teniendo en cuenta los compromisos contractuales establecidos.
4.	Liderar el equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos por cada campaña, mantener un buen ambiente laboral para los funcionarios a su cargo y encaminar la actitud de los mismos para fomentar el trabajo en equipo.

Elaborado por: Lic. Johanna Garcia	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Mag. Ruben Mendez Gerente Comercial

Aprobado por el Directorio.  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 20 DAAD:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

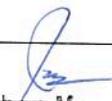
Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

5.	Evaluar el desempeño general de las operaciones de las campañas a terceros.
6.	Elaborar y coordinar las acciones para la facturación de los servicios correspondientes a las Campañas a Terceros.
7.	Generar informes/ reportes periódicos (diario, semanal y mensual) de los indicadores de gestión y cualquier informe solicitado por el cliente, a partir de los datos disponibles.
8.	Autorizar vacaciones, permisos y horas extras de los funcionarios a su cargo según las necesidades del funcionario y de las campañas.
9.	Informar al Departamento de Talento Humano de la asistencia diaria de los agentes que trabajan en la modalidad de home office., por medio de la planilla de asistencia.
10.	Apoyar a los supervisores en las gestiones que lo requieran.
11.	Analizar y presentar proyectos, planes de trabajo, tendientes a mejorar el proceso de administración de clientes y las prestaciones de servicios.
12.	Controlar la utilización de materiales y útiles de las dependencias a cargo.
13.	Realizar otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

Elaborado por: Lic. Johanna Garcia 	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha: Abril - 2024 <b>Lic. Johanna Garcia</b> División Campañas a Terceros	Fecha: Mag. Ruben Mendez Gerente Comercial



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### SUPERVISIÓN CAMPAÑA

**Siglas de Identificación:**  
**SVC**  
**ANDE, IPS, MEF MITIC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:**

Supervisor

**Depende directamente de:**

División Campañas a Terceros

**Nivel Jerárquico:**

Supervisión

**Áreas bajo su responsabilidad:**

----

**Notificación N°: 23/P/2024**

### OBJETIVOS

Coordinar los procesos y administrar eficientemente a los recursos humanos del área de Contact Center a Terceros, estableciendo e implementando constantemente mejoras para elevar el nivel de satisfacción del cliente externo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.
3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.

Elaborado por: Lic. Johanna Garcia

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

*Lic. Johanna Garcia*  
División Campañas a Terceros

Fecha:

*Mag. Ruben Mendez*  
Gerente Comercial

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: ✓

*MSc. Ing. Marta Canales*  
Jefe. Gabinete Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.
<b>CONTROL</b>	1. Realizar tareas de control sobre las actividades de su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Controlar constantemente la Calidad de Atención al Cliente Telefónica.
2.	Guiar y apoyar la gestión de los funcionarios a cargo para la correcta canalización de las consultas, pedidos y/o reclamos recepcionados.
3.	Fomentar el buen ambiente laboral y trabajo en equipo.
4.	Atender telefónicamente a los clientes que requieran un nivel superior para la solución de sus pedidos o reclamos.
5.	Comunicar inmediatamente al jefe superior inmediato cualquier inconveniente con los servicios y/o sistemas que afecten directamente a la atención de llamadas.
6.	Supervisar los procesos de pronóstico y monitoreo de calidad en las llamadas inbound/outbound.
7.	Velar por la capacitación constante de los funcionarios del área, requeridos para el trabajo (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis y devolución).
8.	Generar informes/ reportes periódicos (diario, semanal y mensual) de los indicadores de gestión y otros solicitados por el cliente externo, a partir de los datos disponibles.
9.	Realizar otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

  
MSc. Ing. Marta Canata  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lic. Johanna Garcia 	Revisado por: Gerente Comercial 
Fecha: Abril - 2024 <b>Lic. Johanna Garcia</b> División Campañas a Terceros	Fecha: Mag. Ruben Mendez Gerente Comercial



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CAMPAÑAS INTERNAS

Siglas de Identificación:  
**DVCI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Contact Center
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sección Telemarketing</li> <li>2. Sección Telefonogramas</li> <li>3. Sección Campañas COPACO</li> </ol>
<b>Notificación N°: 23 /P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Optimizar los servicios brindados por las distintas secciones de la División a efectos de generar la mayor cantidad de tráfico telefónico/telegráfico/telemarketing y satisfacer las necesidades más urgentes de nuestros clientes en cuanto a informes y reclamos logrando la fidelización de los mismos.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

Fecha:

Mag. Ruben Mendez  
Gerente Comercial

**LUCIO R. ARANDA ARRIOLA**  
ENCARGADO DE DESPACHO  
DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Evaluar los documentos recepcionados y realizar las gestiones de acuerdo a su afectación.
2.	Dirigir y supervisar las tareas que hacen a la ejecución de procesos Administrativos y Comerciales
3.	Realizar reuniones con Operadores de Tráfico y Supervisores a efectos de escuchar inquietudes y corregir o implementar nuevos procedimientos de trabajo.
4.	Evaluación mensual del personal en sus aspectos positivos y negativos, reflejados en la planilla de producción elaborados en el Área de Supervisión.
5.	Implementar sistemas de control interno para velar por el fiel cumplimiento del reglamento interno y procedimientos operacionales.
6.	Evacuar cualquier consulta inherente al trabajo operacional.
7.	Redacción y encaminamiento de documentos internos de la Compañía.
8.	Solicitar pago por auricular, adicional nocturno, horas extraordinarias, pago por Producción e idiomas.
9.	Tomar conocimiento sobre el estado de los medios de comunicación, equipos por los cuales se cursan el tráfico y novedades de todas las áreas de la División.
10.	Monitorear la información que los Operadores y Supervisores brindan a los Clientes.
11.	Diseñar estrategias a ser implementadas en la sección Telemarketing, con el objetivo de conseguir la mayor comunicación con los clientes, tantos residenciales o corporativos.
12.	Analizar y presentar proyectos, planes de trabajo, tendientes a mejorar el proceso de administración de clientes y las prestaciones de servicios.
13.	Controlar la utilización de materiales y útiles de las dependencias a cargo.
14.	Realizar otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha: Abril - 2024

Fecha:

 Mag. Ruben Mendez  
 Gerente Comercial

 LUCIO R. ARANDAARRIOLA  
 ENCARGADO DE DESPACHO  
 DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS  
 COPACO S.A.

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29  
 CRAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN TELEMARKETING

**Siglas de Identificación:**  
**SCTM**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Campañas Internas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 23/P/2024</b>	

### 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.

Determinar el perfil más competente del Agente de Contact Center para realizar las llamadas de Telemarketing y maximizar los resultados esperados en cada campaña.

Lograr que los clientes potenciales realicen una compra.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Ing. Liz Alvarez Wagenbach	Revisado por: Gerente Comercial Ing. Rubén Méndez
Fecha: Abril 2024	Fecha: _____

**Ing. Liz Alvarez Wagenbach**  
Encargada de Despacho  
Sección Telemarketing

Gerente Comercial

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Organizar, dirigir y ejecutar planes de comercialización de servicios a través de las campañas de telemarketing.
<b>2.</b>	Colaborar y trabajar en conjunto con el Departamento de Ventas para establecer las nuevas campañas de telemarketing
<b>3.</b>	Desarrollar estrategias de ventas de los servicios a ser ofrecidos telefónicamente.
<b>4.</b>	Recopilar información valiosa sobre los clientes, sus necesidades y preferencias analizando los datos obtenidos en las campañas de telemarketing.
<b>5.</b>	Velar por la capacitación constante de los funcionarios designados, requeridos para el trabajo (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis y devolución).
<b>6.</b>	Elevar informes y análisis sobre las causas por las cuales no se concretan las ventas o se reciben reclamos y quejas de clientes.
<b>7.</b>	Generar informes aportando datos estadísticos para el análisis de los resultados obtenidos en las diferentes campañas de telemarketing
<b>8.</b>	Detectar aspectos de mejora continua en los procesos.
<b>9.</b>	Realizar otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: **10 JUL. 2024**  
 Acta N°: **29** DAAD: **H**

Elaborado por: Ing. Liz Alvarez Wagenbach

Revisado por: Gerente Comercial

Fecha: Abril 2024

Ing. Liz Alvarez Wagenbach  
 Encargada de Despacho  
 Sección Telemarketing  
 COPACO S.A.

Fecha:

Mag. Ruben Mendez  
 Gerente Comercial



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN TELEFONOGRAMAS

**Siglas de Identificación:**  
**SCTF**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Campañas Internas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----

**Notificación N°: 23 / P / 2024**

### OBJETIVOS

Optimizar los servicios de telefonogramas para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 FSC: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha: Abril - 2024	Mag. Ruben Méndez Gerente Comercial

**LUCIO R. ARANDA ARRIOLA**  
 ENCARGADO DE DESPACHO  
 DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS  
 COPASO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

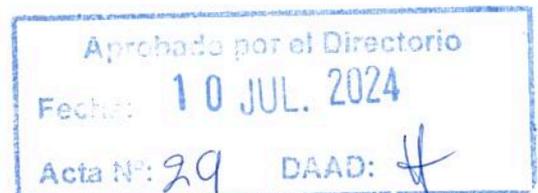
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Recepcionar los pedidos de envío de telegramas por diferentes medios.
2.	Procesar los pedidos de telegramas recepcionados.
3.	Transmitir los pedidos de envío de telegramas tanto al interior como al Exterior.
4.	Recepción y procesamiento de los telegramas recibidos del Interior como del Exterior del País.
5.	Distribución de telegramas en el área capital y periférica
6.	Autenticar copias de telegramas colacionados.
7.	Proveer copias autenticadas de telegramas a petición del cliente.
8.	Proveer fotocopia del acuse de recibo de telegramas a petición del cliente.
9.	Atender consultas y reclamos inherentes al servicio a pedido de los clientes.
10.	Atender consultas y reclamos de los corresponsales.
11.	Control de asistencia del personal.
12.	Elaboración de estadística de asistencia del Personal.
13.	Elaboración de estadística de producción.
14.	Elaboración de planilla para cobro del beneficio por uso de auricular, adicional nocturno y producción
15.	Reporte de falla o estado de los medios de transmisión a las áreas responsables
16.	Monitorear el desempeño de las funciones asignadas tanto a los Supervisores como a los operadores.

103  
MSc. Ing. María Sanatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Mag. Ruben Mendez

LUCIO R. ARANDA ARRIOLA  
ENCARGADO DE DESPACHO  
DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS  
COPACO S.A.

Gerente Comercial



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN CAMPAÑAS COPACO

Siglas de Identificación:  
**SCCC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Campañas Internas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 23 /P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

*Marta*  
**MSc. Ing. Marta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Acta N° 29 DAADA: ✓  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Aprobado por el Directorio

Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha: Abril - 2024	Fecha: <i>Mag. Ruben Mendez</i> Gerente Comercial
<b>LUCIO R. ARANDA ARRIOLA</b> ENCARGADO DE DESPACHO DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS COPACO S.A.	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Brindar informaciones varias de los servicios prestados por COPACO S.A., tanto a los usuarios como a los interesados.
2.	Tomar los reclamos de los usuarios de servicios y canalizar a las áreas afectadas.
3.	Brindar asistencia técnica básica a los clientes de Internet.
4.	Brindar asistencias de cargas de saldos a clientes del servicio Prepago.
5.	Coordinar con los jefes de Zonas los reclamos recibidos para su solución
6.	Evaluación y calificación de Operadores para pago de premio por producción
7.	Elaborar estadísticas de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.
8.	Actualización de informaciones en el servicio local del 120.
9.	Canalizar los reclamos según las áreas afectadas.
10.	Monitorear el desempeño de las funciones asignadas tanto a los Supervisores, como a los operadores de la Sección.
11.	Cursar llamadas salientes de larga distancia Internacional a pedido de nuestros clientes.
12.	Brindar informes inherentes al servicio 0010 a pedido de los clientes.
13.	Elaboración de planilla para cobro del beneficio por uso de auricular, adicional nocturno y producción.
14.	Reporte de falla o estado de los medios de transmisión a las áreas responsables.
15.	Elaboración de estadísticas de producción.
16.	Realizar mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos informáticos.
17.	Elaborar y mantener actualizados datos estadísticos numéricos y gráficos de producción del tráfico de las áreas de la División.
18.	Control de asistencia del personal.
19.	Proveer información relativa a números telefónicos de los abonados suscriptos
20.	Proveer información relativa a facturación de los abonados suscriptos.
21.	Recepción Telefónica de solicitud de verificación técnica de los abonados suscriptos.

*Msc. Ing. Marta Canales*  
 Jefe. Gabinete Técnico

10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

Elaborado por: Lucio R. Aranda Arriola	Revisado por: Gerente Comercial
Fecha: Abril - 2024	Fecha:

**LUCIO R. ARANDA ARRIOLA**  
 ENCARGADO DE DESPACHO  
 DIVISION CAMPAÑAS INTERNAS  
 COPACO S.A.

*Mag. Ruben Mendez*  
 Gerente Comercial



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

**GERENCIA DE RECURSOS**

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

29





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

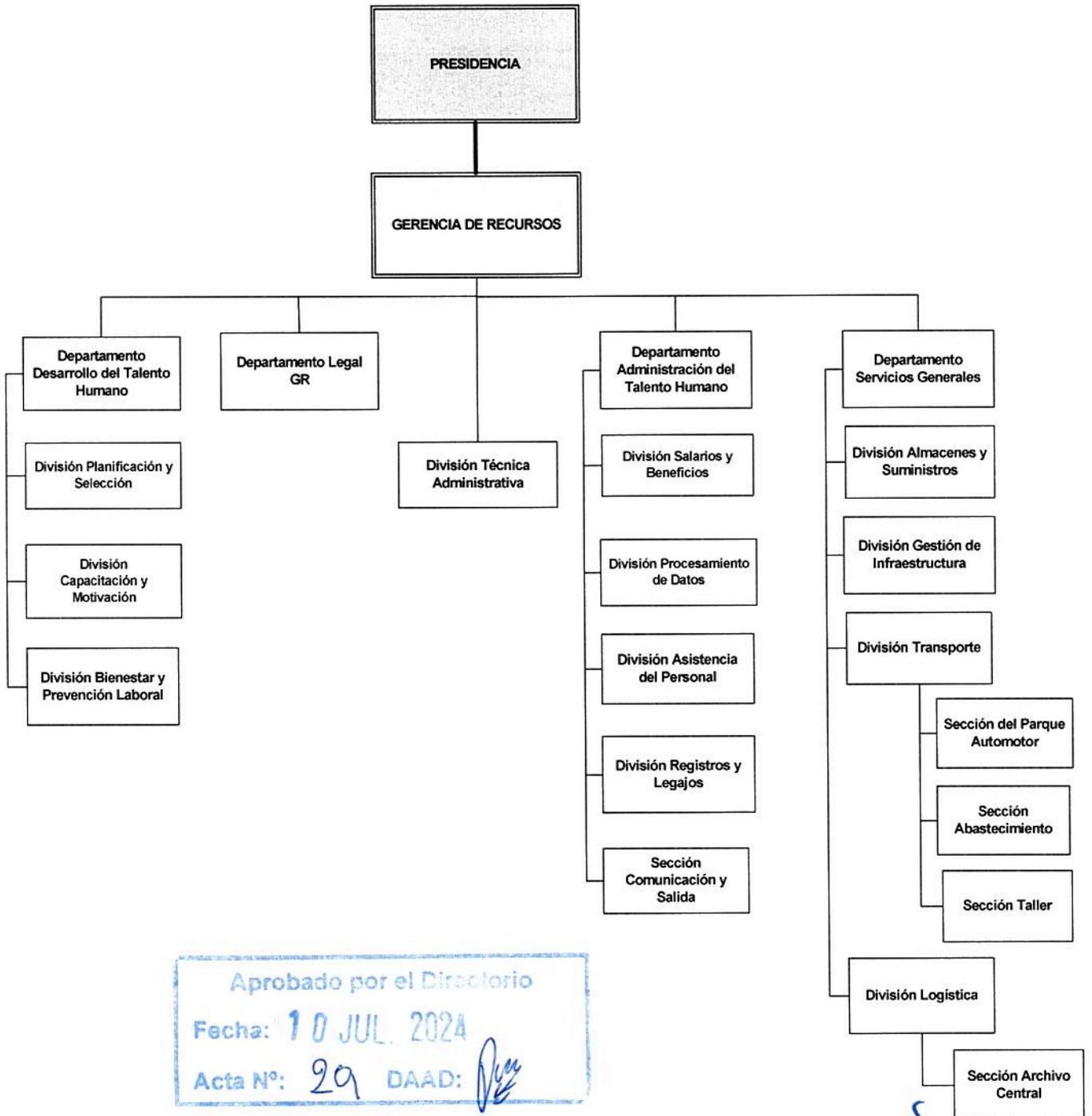
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## GERENCIA DE RECURSOS

Siglas de Identificación:  
**GR**



Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*

*[Signature]*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Elaborado por:  
Jefe Gabinete Técnico  
Fecha:

*[Signature]*  
Abog. Sixto Milcidas Rivas Laguarda  
Gerente de Recursos  
Revisado por: Gerente Recursos  
Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**PROCESO: Gestión de Recursos**

**Tipo: Apoyo**



## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Gerente
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dpto. Desarrollo del Talento Humano</li> <li>Dpto. Legal GR</li> <li>Dpto. Administración del Talento Humano</li> <li>Dpto. Servicios Generales</li> <li>División Técnica Administrativa</li> </ol>
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

## OBJETIVO

Planificar y administrar el Recurso 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 empleados que reúnen los requisitos exigidos por el perfil del cargo. Mantener un clima laboral positivo entre los representantes Gremiales. Asimismo, ejecutar y controlar las actividades relacionadas a la administración, mantenimiento, reparación del parque automotor y la estructura edilicia de la Compañía. Contratación de servicios tercerizados a logística de aprovisionamiento, producción y adopción de medidas de seguridad laboral.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES**

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li> <li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li> <li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li> <li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li> <li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>

Acta de Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos  <b>Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia</b> Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Administrar las acciones inherentes al cargo; y otras asignadas por la Superioridad.
<b>2.</b>	Representar a la Compañía como Gerente de Ética, en función al Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP).
<b>3.</b>	Administrar la adecuada utilización de los recursos humanos disponibles de la Compañía, manteniendo una base de datos actualizada de dichos recursos.
<b>4.</b>	Impartir instrucciones al personal a su cargo, así como a los Jefes de Departamentos.
<b>5.</b>	Sugerir la aplicación de políticas y procedimientos a seguir, para la administración eficiente del Talento Humano de la Compañía.
<b>6.</b>	Gestionar y establecer sistemas de capacitación y formación integral que posibiliten el desarrollo adecuado del Talento Humano de la Compañía.
<b>7.</b>	Autorizar los permisos establecidos en el C.C.C.T., cese de aportes a IPS., las disposiciones judiciales, llamados a los Concursos.
<b>8.</b>	Autorizar los pagos de beneficios contemplados en el C.C.C.T.
<b>9.</b>	Firmar los certificados de trabajos de los empleados en representación de la Compañía.
<b>10.</b>	Administrar las acciones inherentes al cargo; y otras asignadas por la Superioridad.

Acta N° 29  
 10 JUL 2024  
 Acta N° 29

22

MSc. Ing. María Gabriela  
 Jefe. Gabinete Técnico

Abog. Sixto Milledes Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

11.	Planificar, colaborar y coordinar a través de sus departamentos con la Gerencia Administrativa Financiera para la adquisición de materiales, insumos y servicios tercerizados para el servicios de seguridad, limpieza, fotocopiadora, recarga y mantenimiento de extintores, elementos de seguridad, uniforme y archivo de documentos requeridos por la Compañía.
12.	Distribuir la provisión de materiales e insumos de protección adquiridos a las distintas dependencias de la Compañía.
13.	Coordinar y supervisar la elaboración de indicadores y de reportes cuali-cuantitativos para el seguimiento del PEI, POA y otros indicadores propios del área.
14.	Coordinar las actividades relacionadas a la administración, mantenimiento, reparación del parque automotor y de la infraestructura de los edificios en general..
15.	Elaborar propuestas de mejora continua en base a los resultados y las experiencias con los proveedores.
16.	Elaborar informes y emitir recomendaciones sobre temas específicos del área sobre los cuales el Presidente del Directorio requiera su concurso.
17.	Ejecutar actividades de control del uso de los servicios y elementos de seguridad, limpieza, fotocopiadora tercerizados y archivo central en todas las dependencias de la Compañía.
18.	Administrar e informar sobre los contratos que le fueren asignados en el marco de las leyes y disposiciones vigentes.
19.	Asesorar y sugerir sobre el uso eficiente del espacio físico de los inmuebles y estructuras edilicias de la Compañía.
20.	Establecer e implementar con el departamento afectado, políticas de seguridad laboral.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos Abog. Srta. Milca del Rivas Laguardia Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**DEPARTAMENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

**Siglas de Identificación:**  
**DPDTH**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Recursos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Planificación y Selección</li><li>2. División Capacitación y Motivación</li><li>3. División Bienestar y Prevención Laboral</li></ol>
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

## OBJETIVOS

Desarrollar el Talento Humano, centrado en lograr la Eficiencia de los empleados dentro de la Organización, con la implementación de Planes de Selección, Capacitación, Motivación, Bienestar y Prevención laboral a fin de lograr la Productividad en el Puesto de Trabajo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcíades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

*Marta Canatta*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
10 JUL 2024  
Acta N° 29  
D.V.D.: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	<p>resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Establecer conjuntamente con la Gerencia de Recursos, las acciones necesarias para satisfacer los requerimientos que genera el desarrollo del Talento Humano en el ámbito de la capacitación de los empleados de la Compañía.
<b>2.</b>	Planificar y establecer conjuntamente con las Gerencias de la Compañía, proyectos para el desarrollo profesional, laboral e intelectual de los empleados de manera a optimizar la gestión de los mismos, necesarios para el logro de los objetivos fijados en función a las políticas definidas por la Presidencia del Directorio.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Acompañar los proyectos que impliquen transferencia de tecnología para la Compañía.
<b>5.</b>	Controlar la ejecución presupuestaria del área, y canalizar los trámites administrativos de gastos autorizados.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Planificar y establecer conjuntamente con la Gerencia de Recursos, la manera de optimizar el desarrollo del talento humano para el logro de los objetivos fijados en función a las políticas definidas por la Presidencia del Directorio de la Compañía.
<b>9.</b>	Planificar y supervisar el reclutamiento y selección interna y externa de los empleados más idóneos para cubrir puestos dentro de la Compañía,

Elaborado por:

 Revisado por: Gerente Recursos  
 Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 D.A.D.

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y SELECCIÓN

Siglas de Identificación:  
**DVPS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Desarrollo del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Lograr un mejor aprovechamiento del talento humano 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Aprobado por Directorio  
10 JUL 2024  
Acta N° 29 DAAD: ✓



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión Nº: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Coordinar con los Jefes de las Dependencias afectadas la reubicación del talento humano.
<b>2.</b>	Realizar entrevistas y aplicar test psicotécnicos a los postulantes para su ingreso a la Compañía.
<b>3.</b>	Analizar la cantidad necesaria de personal de acuerdo al volumen de trabajo en 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.
<b>4.</b>	Planificar, organizar, dirigir, supervisar e implementar los sistemas de evaluación del desempeño y la actualización de datos académicos de los empleados de la Compañía.
<b>5.</b>	Coordinar con los Jefes de las distintas dependencias, la aplicación de los formularios de evaluación del desempeño a los empleados de la Compañía.
<b>6.</b>	Remitir los resultados de la evaluación de desempeño para la realización de las capacitaciones, reubicación del personal y promociones.
<b>7.</b>	Utilizar los resultados de la evaluación de desempeño para la realización de las reubicaciones del personal y promociones.
<b>8.</b>	Elaborar los requisitos necesarios para confeccionar el perfil del cargo para los llamados a concursos de méritos y aptitudes.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Analizar los documentos respaldatorios para la Bonificación por Escolaridad.
<b>11.</b>	Mantener actualizados los datos académicos de los empleados de la Compañía el S.A.F a través de las documentaciones presentadas.
<b>12.</b>	Coordinar las solicitudes de pasantías de los alumnos de Colegios y Universidades de acuerdo al reglamento existente.
<b>13.</b>	Mantener entrevistas con los Jefes y Empleados para realizar el clima laboral.

Acta Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta Nº: 29 DAVID: D

M2

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Abog. Sixto Milcades Bivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN

**Siglas de Identificación:**  
**DVCM**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Desarrollo del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### 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 del talento humano que incorpore valores y ventajas competitivas para la Compañía, en el ámbito de las Comunicaciones.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Abog. Sixto Milcíades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Resolución de Directorio  
Fecha: 29 JUL. 2024  
Acta N°: 29  
D.V.A.D.:

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Presentar a la Gerencia de Recursos para su aprobación el presupuesto anual de las actividades de capacitación.
<b>3.</b>	Brindar Capacitación Técnica, Administrativa, Comercial, Gerencial y de Desarrollo Integral, para formar profesionales y técnicos necesarios para la Compañía, con excelencia académica, para contribuir a la expansión de las Telecomunicaciones en el país.
<b>4.</b>	Coordinar conjuntamente con las distintas dependencias de la Compañía, actividades tendientes a la motivación de los empleados.
<b>5.</b>	Coordinar actividades tendientes al desarrollo de programas de Capacitación Institucional con miras a la motivación de los empleados.
<b>6.</b>	Dar a conocer en todas las Capacitaciones, Cursos, Talleres, Charlas, Seminarios Internos de la Compañía, la presentación y socialización COPACO S.A.: Misión, Visión, Valores, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Sistema de Control Interno y Políticas de Talento Humano.
<b>7.</b>	Utilizar los resultados de la evaluación de desempeño para la realización de las capacitaciones.
<b>8.</b>	Manejo de documentos académicos: planillas de inscripción, asistencia, calificaciones, certificación decursos, propuesta de nombramientos de instructores y pagos de los mismos.
<b>9.</b>	Elaboración del Cronograma General de Actividades de Capacitación, Informe Final de actividades.
<b>10.</b>	Administración de los cursos por convenios y otras instituciones públicas o privadas.
<b>11.</b>	Elaboración y Confección de Certificaciones a los empleados e instructores de todos los cursos desarrollados durante el año por la Compañía.

*MSc. Ing. Marta Canatto*  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: <b>Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia</b> Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN BIENESTAR Y PREVENCIÓN LABORAL

Siglas de Identificación:  
**DVBPL**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Desarrollo del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----

Notificación N°: 20/P/2024

### OBJETIVOS

Asistir de forma oportuna a los empleados y familiares de los mismos, realizando el seguimiento de los diferentes casos que se presentan de forma diaria.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Dr. Sixto Miliades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Apruebo: [Firma]  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: [Firma]

[Firma]  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Coordinar y realizar entrevistas con Jefes de las diferentes dependencias de la Compañía y con representantes de otras Instituciones (I.P.S., Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y otros) a fin de obtener un mejor control y agilización de los trámites administrativos inherentes a las tareas de la División.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Realizar visitas hospitalarias y domiciliarias, tanto a empleados y familiares, a fin de gestionar la atención médica adecuada.
<b>4.</b>	Mediar ante el I.P.S. mecanismos para las prestaciones médicas in situ y/o a través de notas a favor de los empleados de la Compañía.
<b>5.</b>	Declarar en el Sistema REI del IPS y REGOBPAT del MSPyBS los reposos y permisos médicos presentados ante la División por los empleados.
<b>6.</b>	Asesorar, Verificar y Registrar en el S.A.F. (Sistema Administrativo Financiero) los reposos presentados de empleados de la Compañía.
<b>7.</b>	Presentar ante las oficinas del IPS las comunicaciones de accidentes laborales de los empleados de la Compañía.
<b>8.</b>	Solicitar, gestionar y acompañar Jornadas de vacunación, charlas preventivas de la salud y riesgos laborales.
<b>9.</b>	Evaluar, diagnosticar, rehabilitar y prevenir trastornos de audición de empleados en áreas con uso de auricular, según requerimiento.
	Apoyo, evaluación y seguimiento de empleados que soliciten o necesiten tratamiento psicológico que deriven del trabajo.

W2

MSc. Ing. María Canalla  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos Sixto Milcades Rivas Laguardia Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**DEPARTAMENTO LEGAL GR**

**Siglas de Identificación:  
DPLGR**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:** Jefe de Departamento

**Depende directamente de:** Gerencia de Recursos

**Nivel Jerárquico:** Departamento

**Áreas bajo su responsabilidad:** -----

**Notificación N°: 20/P/2024**

## OBJETIVOS

Asesorar jurídicamente sobre interpretaciones legales del área de recursos humanos.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li><li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Apr. Directorio de Talento Humano  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 20 DAAD: ✓

MSE. Ing. Marta Canella  
Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Planificar, ejecutar y controlar en coordinación con la Gerencia de Recursos las actividades del área de su competencia.
<b>2.</b>	Asesorar, informar, evaluar y dictaminar en todo lo referente a asuntos jurídicos sometidos a consideración de la GERENCIA DE RECURSOS y el Departamento Administración del Talento Humano.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	Integrar las comisiones de trabajo relacionadas a las actividades al área de Talento Humano.
<b>6.</b>	Participar de las reuniones convocadas por la superioridad u otras dependencias.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Asesorar legalmente a los departamentos dependientes de la Gerencia de Recursos, cuando estos requieran, para el cumplimiento de sus funciones.
<b>9.</b>	Asesorar a la GR, para el cumplimiento de lo establecido en las leyes laborales, el C.C.C.T. y el Reglamento Interno, cuando ésta lo requiera.
<b>10.</b>	Asesorar a la Div. Técnica Administrativa, para el seguimiento de contratos de trabajo o de prestación de servicios, cuando este así lo requiera.

MSc. Ing. **María Camila**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos  Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:

Acta de Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA

Siglas de Identificación:  
**DVTA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Coordinar con los Departamentos y áreas de la Gerencia, las tareas a desarrollarse 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"

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li></ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguarda  
Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Atender las directrices emanadas de la Gerencia de Recursos y aplicarlas convenientemente.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos.
<b>5.</b>	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.
<b>6.</b>	Elaborar notas, informes, resúmenes, providencias y otra comunicación inherente a las funciones de la Gerencia.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.
<b>9.</b>	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia
<b>10.</b>	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.

Msc. Ing. Marta Catala  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprueba por: DAAD  
Fecha: 10 JUL. 2024  
MAN GGT DAAD

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>11.</b>	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).
<b>12.</b>	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.

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos 
Fecha:	Fecha: <b>Abog. Sixto Miledes Rivas Laguarda</b> Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Siglas de Identificación: **DPATH**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:

Jefe de Departamento

Depende directamente de:

Gerencia Recursos

Nivel Jerárquico:

Departamento

Áreas bajo su responsabilidad:

1. División Salarios y Beneficios
2. División Procesamiento de Datos
3. División Asistencia del Personal
4. División Registros y Legajos
5. Sección Comunicación y Salida

Notificación N°: 20/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 D.A.D.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Fecha:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Abog. Sinto Miciadas Rivas Laguna  
 Gerente de Recursos

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	inmediato superior sobre el avance de los mismos. 2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo. 3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.
<b>CONTROL</b>	1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Establecer conjuntamente con la Gerencia de Recursos, los sistemas de control del empleado, a través del reloj biométrico, para un mejor aprovechamiento de los recursos humanos.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Controlar y velar conjuntamente con las Divisiones Asistencia del Personal y Departamento Legal, por el cumplimiento del Código Laboral, las 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.
<b>4.</b>	Elaborar conjuntamente con la Gerencia de Recursos proyectos tendientes a una mejor gestión en el área de recursos humanos.
<b>5.</b>	Gestionar conjuntamente con la División Procesamiento de Datos, los trámites para la rubricación de hojas para la impresión de libros laborales de tenencia obligatoria ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
<b>6.</b>	Supervisar la presentación anual de datos laborales de empleados ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, realizado por la División Procesamiento de Datos.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Supervisar con la División Salarios y Beneficios, los pagos de compensaciones y beneficios a los empleados por los trabajos realizados.

Acta Directorio  
 10 JUL 2024  
 Acta N° 29

  
**MSc. Ing. Marta Canales**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Abog. Sixto Milciades Rivas Laguardia**  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN SALARIOS Y BENEFICIOS

Siglas de Identificación:  
**DVSB**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Administración del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
**Abog. Sixto Milclades Rivas Laguardia**  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Acta N°: 29  
Fecha: 10 JUL 2024  
DADA:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Cuantificar los montos a ser pagados a los empleados en conceptos de beneficios varios: horas extraordinarias, adicional nocturno, auricular, riesgo 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).
3.	Elaborar planillas de sueldos y de descuentos realizados a los empleados.
4.	Elaborar resúmenes de los expedientes de beneficios pagados a los empleados y su posterior remisión a la División Contabilidad (Gerencia Administrativa Financiera).
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.
6.	Elaborar, imprimir y entregar recibos de liquidación de salarios a los empleados de la Compañía.
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.
8.	Realizar las comunicaciones de Entrada y Salida del Personal al Instituto de Previsión Social (I.P.S.)
9.	Procesar y controlar los descuentos de salarios a empleados, debido a embargos judiciales.

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN PROCESAMIENTO DE DATOS

Siglas de Identificación:  
**DVPD**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Administración del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**EJECUCION**

**VERIFICACION**

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Acta N°: 29  
Fecha: 10 JUN 2024  
DAAD: [Signature]

[Signature]



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Elaboración de carné de identificación de los empleados de la Compañía.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Imprimir las hojas de los libros laborales en tiempo y forma, incluyendo todos los datos requeridos del personal de COPACO S.A., para su tenencia obligatoria, exigidos por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
<b>8.</b>	Presentar a la Dirección de Registro Obrero Patronal del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través del Sistema WEB ONLINE REOP habilitado para el efecto por dicho Ministerio, los datos laborales de los empleados exigidos, en forma anual.

MSc. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta Directorio

10 JUL 2024

Acta N. 29 DAAD: ✓

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Abg. Sixto Milciades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>9.</b>	Administración de Usuarios del Sistema REOP 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
<b>10.</b>	Realizar la comunicación de datos del personal de COPACO S.A., a la Secretaría de la Función Pública, a través del SISTEMA SICCA de la página web del ente, en cumplimiento a las normas de transparencia vigentes.

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos  Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia
Fecha:	Fecha: Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN ASISTENCIA DEL PERSONAL

Siglas de Identificación:  
**DVAP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Administración del Talento Humano
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	-----
Notificación N°: 20/P/2024	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li></ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Acta de Directorio N° 40

10 JUL 2024

ACTE N°: 29 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Definir los procedimientos de control de asistencia de los empleados de la Compañía.
<b>2.</b>	Coordinar con las Jefaturas de Distritos la implementación de los procedimientos de control de asistencia del personal para las distintas oficinas del Interior.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Mantener un registro actualizado en el sistema S.A.F. de los empleados Comisionados a otras dependencias de la Compañía u otras Instituciones.
<b>5.</b>	Controlar la asistencia de los empleados en el lugar de registro de las diversas dependencias de la Compañía del área.
<b>6.</b>	Recibir los informes del movimiento diario de los empleados por parte de los encargados del control de asistencia.
<b>7.</b>	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).
<b>8.</b>	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).

MSC. Ing. María Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Abog. Sixto Milcíades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

9.	Actualizar en el Sistema S.A.F. los horarios y lugar de registro de asistencia de los empleados.
10.	Verificar el usufructo de las vacaciones dentro del periodo asignado, por parte de los empleados.
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.
12.	Remitir las comunicaciones de empleados (vacaciones, permisos, ausencias injustificadas, ausencias justificadas, etc.) a la Sección Comunicación y Salida, para su carga en el Sistema WEB ONLINE REOP del Ministerio de Trabajo, empleo y Seguridad Social.
13.	Realizar verificaciones in situ de la presencia de los empleados en su lugar de trabajo.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos  Abog. Sixto Miliades Rivas Laguardia
Fecha:	Fecha: Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISIÓN REGISTROS Y LEGAJOS

Siglas de Identificación:  
**DVRL**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Administración del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: P/24

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Miliadas Rivas Laguarda  
Gerente de Recursos

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
2.	Elaborar certificado de trabajo y/o constancias en forma detallada relativa a sus servicios para trámites jubilatorios cuando el empleado lo solicite.
3.	Adjuntar datos de los empleados para los casos de pedidos de informes para pagos.
4.	Registrar en el Sistema Administrativo y Financiero (S.A.F.), los Datos de los empleados de la Compañía como Traslados, Comisionamientos, Renovaciones de Contratos, Sumarios Administrativos, Contratos Nuevos, Bajas de Empleados.
5.	Autenticar fotocopias de documentos proveídos por la División.
6.	Recepcionar y organizar los documentos referentes a los empleados para su guarda y custodia.
7.	Atender solicitudes de informes internos o externos referentes a ex funcionarios (Ex ANTELCO) y empleados de la Compañía conforme se requiera.
8.	Realizar mantenimiento de legajos personales por el deterioro o desgaste de los mismos.
9.	Realizar la carga de altas y bajas de empleados en el Sistema REOP del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos, Srta. Milcaides Rivas Laguardia

Fecha:

Fecha:

Gerente de Talento Humano

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Capatta  
 Jefe. Gabinete Técnico





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## SECCIÓN COMUNICACIÓN Y SALÍDA

Siglas de Identificación:  
**SCCS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Administración del Talento Humano
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gerente Técnico

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Abog. Sixto Miliadas Rivas Laguarda  
Gerente de Recursos



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Comunicar a los empleados afectados las decisiones tomadas por el Directorio, Gerencia de Recursos 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).
<b>2.</b>	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 de la Compañía.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Elevar informes a la superioridad sobre empleados que han cumplido los requisitos para acogerse a la jubilación.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Cargar y autorizar todas las sanciones (amonestaciones, apercibimientos y suspensiones) en el Sistema SAF, para luego comunicar a los afectados.
<b>11.</b>	Cargar movimientos de comunicaciones en el Sistema REOP del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, que fueran remitidos por la División Asistencia del Personal.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAAD: J

*Marta Canatta*

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

*Abog. Sixto Milotades Rivas Laguardia*  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

**Siglas de Identificación:  
DPSG**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Recursos
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. División Transporte</li> <li>2. División Gestión de Infraestructura</li> <li>3. División de Logística</li> <li>4. División Almacenes y Suministros</li> </ol>

**Notificación N°: 20/P/2024**

## OBJETIVO

Planificar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas a la administración, mantenimiento y reparación del parque automotor y la estructura edilicia de la Compañía. Coordinar las actividades contratadas de servicios tercerizados para apoyo a la logística de aprovisionamiento y producción, y actividades relacionadas con la adopción de medidas de seguridad laboral.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de área.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**EJECUCION**

Abog. Sixto Milcades Rojas Laguardia  
Gerente Recursos de Talento Humano

Elaborado por:

Revisado por:

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAV: A



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Planificar, colaborar y coordinar a través de sus departamentos con el Departamento de Contrataciones - GAF para la adquisición de materiales, insumos y servicios tercerizados requeridos por la Compañía, teniendo en cuenta la Planificación Estratégica Institucional y sus metas.
2.	Coordinar la provisión de materiales, insumos y servicios tercerizados adquiridos a las distintas dependencias de la Compañía.
3.	Coordinar y supervisar la elaboración de indicadores y de reportes cuali-cuantitativos para el seguimiento del PEI, POA y otros indicadores propios del área.
4.	Coordinar la provisión de asistencia para el mantenimiento y reparación del parque automotor y de la infraestructura de los edificios en general.
5.	Elaborar propuestas de mejora continua en base a los resultados y las experiencias con los proveedores.
6.	Elaborar informes y emitir recomendaciones sobre temas específicos del área sobre los cuales el Presidente y/o el Directorio requieran su concurso.
7.	Representar a la Compañía interna y externamente en los temas de su competencia y que hacen a los compromisos asumidos por la Compañía.
8.	Administrar e informar sobre los contratos que le fueren asignados en el marco de las leyes y disposiciones vigentes.
9.	Asesorar y sugerir sobre el uso eficiente del espacio físico de los inmuebles y estructuras edilicias de la Compañía.
10.	Establecer e implementar con el departamento afectado, políticas de seguridad laboral.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

*(Handwritten signature)*

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

*(Handwritten signature)*  
 Sr. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISION ALMACENES Y SUMINISTROS

Siglas de Identificación:  
**DVAS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Servicios Generales
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Coordinar la adquisición y provisión de materiales e insumos, teniendo en cuenta las metas y objetivos estratégicos y operativos de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Dr. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29 DAAD: X

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Planificar conjuntamente con el Jefe de Departamento y personal del área de trabajo, las necesidades de adquisición de materiales e insumos operacionales.
2.	Participar en los procesos de contratación de recursos y servicios inherentes a la adquisición de materiales e insumos operacionales indispensables.
3.	Recepcionar y controlar el ingreso de materiales e insumos destinados a su resguardo y posterior distribución.
4.	Mantener un registro actualizado y ordenado de las entradas y salidas de los materiales e insumos a su cargo.
5.	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo y las demás dependencias de la Compañía, las necesidades de materiales e insumos operacionales indispensables.
6.	Redactar, revisar, corregir y proponer documentos de organización, métodos y procedimientos para la administración, provisión y distribución de los materiales e insumos operacionales.
7.	Realizar el relevamiento de datos sobre las necesidades de las distintas dependencias de los materiales e insumos operacionales indispensables.
8.	Identificar, analizar, orientar, proponer e implementar políticas y procedimientos de entrada y salida de materiales e insumos indispensables.
9.	Ejecutar actividades de control del resguardo y uso de los materiales e insumos operacionales en todas las dependencias de la Compañía.
10.	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

*Fuei*  
Abog. Sixto Milclades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acto N°: 29 D.V.D.:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

11.	Mantener una base datos actualizada de los materiales e insumos operacionales y los registros obligatorios en los sistemas corporativos habilitados para el control de los mismos.
12.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
13.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades realizadas en los procesos a su cargo.
14.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
15.	Mantener un inventario actualizado de la provisión de los materiales e insumos operacionales a su cargo.
16.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N° 29  
110 JUL 2024  
Dir. G. H

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha: Abog. Sixto Milclades Rivas Laguarda Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**DIVISION GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

**Siglas de Identificación:  
DVGI**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:**

Jefe de División

**Depende directamente de:**

Departamento de Servicios Generales

**Nivel Jerárquico:**

División

**Áreas bajo su responsabilidad:**

-----

**Notificación N°: 20/P/2024**

## OBJETIVOS

Coordinar los servicios de elaboración de proyectos, mantenimiento y/o reparación de obras civiles menores de la Compañía, en todas sus modalidades, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.

### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.
2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 89  
10 JUL 2024

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Planificar conjuntamente con el Departamento y técnicos del área de trabajo, el cronograma de mantenimiento preventivo de los edificios de la Compañía teniendo en cuenta los objetivos y metas.
<b>2.</b>	Elaborar los proyectos de obras civiles (planos arquitectónicos, cómputo métrico, presupuesto y especificaciones técnicas) en coordinación con las dependencias del sector técnico de acuerdo a los objetivos establecidos por la Compañía.
<b>3.</b>	Realizar relevamiento de datos de terrenos, elaboración de planos topográficos y analizar solicitudes de arriendo de infraestructura presentados por terceros.
<b>4.</b>	Participar en los procesos de contratación de servicios inherentes a la edificación, mantenimiento y/o reparación de obras civiles menores para uso de la Compañía.
<b>5.</b>	Elaborar respuestas a consultas presentadas por oferentes en periodo de licitaciones y participar en las aperturas de sobres de oferentes en los procesos de contratación de su área de competencia.
<b>6.</b>	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, las actividades de mantenimiento y/o reparación de obras civiles menores en inmuebles propios y/o alquilados por la Compañía.
<b>7.</b>	Fiscalizar las obras de infraestructura civiles menores y elaborar informes mensuales correspondientes a los avances de los contratos en ejecución.
<b>8.</b>	Elaborar los protocolos de pruebas técnicas de los trabajos contratados, los informes sobre solicitudes de recepción técnica provisoria, informes de solicitud de recepción técnica definitiva, informe de pagos de certificados y los informes sobre solicitudes para devolución de retención caucional.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DARD: 4

*Duei*

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:

Abog. Sixto Milciades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

9.	Elaborar carpetas de proyectos para realizar los trámites municipales (Nuevos proyectos y/o regularización) de los edificios propiedad de la Compañía.
10.	Mantener actualizado el archivo de planos y datos técnicos de los terrenos, edificios usufructuados por la Compañía.
11.	Redactar, revisar, corregir y proponer propuestas de documentos de organización, métodos y procedimientos para el buen uso y mantenimiento de las obras civiles.
12.	Realizar el relevamiento de datos sobre las necesidades para la provisión de asistencia específica oportuna a las distintas dependencias.
13.	Identificar, analizar, orientar, proponer e implementar políticas y procedimientos de mantenimiento de las obras civiles menores.
14.	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.
15.	Analizar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos del área en conjunto con otras dependencias involucradas.
16.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
17.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades realizadas en los procesos a su cargo.
18.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
19.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:

Abog. Sixto Milclades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## DIVISION DE TRANSPORTE

**Siglas de Identificación:**  
**DVT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Servicios Generales
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Parque Automotor</li><li>2. Sección Abastecimiento</li><li>3. Sección Taller</li></ol>
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Coordinar los servicios de transporte en la Compañía, desde su adquisición hasta su baja, incluyendo el mantenimiento y/o reparación, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos Humanos  
Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Fecha:

Fecha:

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Planificar conjuntamente con el Gerente y técnicos del área de trabajo, la lista de adquisiciones para garantizar el servicio de transporte en la Compañía teniendo en cuenta los objetivos y metas.
2.	Participar en los procesos de adquisición de móviles e insumos relacionados al servicio de transporte.
3.	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, las actividades de asignación del servicio de transporte, así como su mantenimiento.
4.	Redactar, revisar, corregir y proponer propuestas de documentos de organización, métodos y procedimientos para el buen uso de los móviles y sus insumos.
5.	Coordinar la provisión de asistencia técnica mecánica oportuna.
6.	Identificar, analizar, orientar, proponer e implementar políticas y procedimientos de adquisición y distribución de vehículos y sus insumos.
7.	Ejecutar actividades de control del uso de los móviles y sus insumos en todas las dependencias de la Compañía.
8.	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.
	Elaborar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos del área en conjunto con otras dependencias involucradas.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 D.V.D.

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos 
Fecha:	Fecha: <b>Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia</b> Gerente de Talento Humano

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>10.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
<b>11.</b>	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
<b>12.</b>	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
<b>13.</b>	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

*Marta*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:

*[Signature]*  
Abog. Sixto Miledes Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## SECCION PARQUE AUTOMOTOR

Siglas de Identificación:  
**SCPA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Transporte
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Brindar asistencia para la provisión efectiva del servicio de transporte, desde la gestión de los documentos legales de los móviles y sus usuarios hasta el control de uso vía GPS incluyendo las gestiones realizadas en talleres externos, orientado al cumplimiento de las leyes y normas vigentes en el sector. Proveer información oportuna y fiable al nivel gerencial y ejecutivo sobre el parque automotor de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Actuado por el Directorio  
FOLIO 10 JUL 2024  
AGENCIA 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

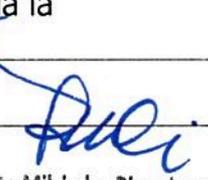
	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Proveer asistencia a las distintas áreas de la Compañía para el registro, la actualización y el pago de impuestos de los móviles a los organismos de control externo (Dinatran, Municipalidades, Dirección General del Registro Único del Automotor, Director General de Contabilidad Pública).
2.	Coordinar las actividades para el registro de los móviles y el pago en tiempo y forma de los impuestos y habilitaciones de los mismos (patente, habilitación, logotipo, RASP), de conformidad a las leyes y disposiciones vigentes.
3.	Gestionar la obtención del Registro Único del Automotor de la chapa de los vehículos nuevos o en caso de extravío.
4.	Redactar, revisar, corregir e implementar procedimientos y registros para el buen uso del servicio de transporte en la Compañía.
5.	Identificar, diseñar, proponer y ejecutar mecanismos de control del parque automotor y el uso racional de combustible, de conformidad a los manuales, procedimientos y disposiciones vigentes.
6.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
7.	Analizar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos del área en conjunto con otras dependencias involucradas.
8.	Alertar a la Superioridad de posibles riesgos derivados del servicio de transporte y emitir propuestas de mejora continua.
9.	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área
10.	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo.
11.	Elaborar y mantener actualizado el inventario de los vehículos (manual y sistemas vigentes), con datos de interés de los mismos relacionados a la marca, modelo, año, documentaciones, jefes y conductores responsables, base de operación, ubicación, tipo de trabajo, tributos, y lugar de resguardo nocturno y/o diurno.
12.	Gestionar, controlar e informar sobre las actividades de los móviles que sean atendidos en talleres externos.
13.	Gestionar, controlar e informar sobre el sistema de rastreo de móviles adoptado por la Compañía.
14.	Proveer los formularios de órdenes de trabajo y mantener actualizada la documentación de responsabilidad de los vehículos de la Compañía.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 201  
 10 JUL. 2024  
 Directorio

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha: 

Abog. Sixto Milciades Rivas Laguardia  
 Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## SECCION ABASTECIMIENTO

Siglas de identificación:  
**SCA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Transporte
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Brindar asistencia para la adquisición y provisión oportuna de bienes y servicios inherentes a mantener operativo el servicio de transporte en la Compañía y controlar el uso o destino de los recursos existentes en el Sub Depósito N° 06.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los</li></ol>

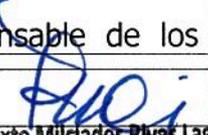
  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

  
Abog. Sixto Milciades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

AGENCIARIO  
10 JUL. 2024  
DABG: 

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Planificar la lista y cronograma de las adquisiciones de materiales e insumos necesarios para mantener activo el servicio de transporte de toda la Compañía.
<b>2.</b>	Elaborar estadísticas y prever la cantidad de combustible para mantener el servicio de transporte activo.
<b>3.</b>	Participar con el Jefe de División de los procesos de adquisición de materiales e insumos para el servicio de transporte.
<b>4.</b>	Redactar, revisar, corregir e implementar procedimientos y registros para la entrada y salida de los insumos del servicio de transporte.
<b>5.</b>	Alertar a la Superioridad de posibles riesgos derivados de la provisión de materiales e insumos para el servicio de transporte y emitir propuestas de mejora continua.
<b>6.</b>	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.
<b>7.</b>	Ejecutar actividades de control del uso de combustibles de móviles y motogeneradores, y otros materiales e insumos asignados al Sub Depósito.
<b>8.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
<b>9.</b>	Analizar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos del área en conjunto con otras dependencias involucradas.
<b>10.</b>	Elaborar y mantener actualizada la base datos de documentos de responsabilidad de carga de combustible y retiro de materiales e insumos a cargo del área.
<b>11.</b>	Coordinar, controlar, informar y registrar en los sistemas informáticos de la Compañía las entradas y salidas de materiales e insumos a su cargo.
<b>12.</b>	Realizar los informes de rendición de cuentas de los insumos asignados a su área, con la información documentada suficiente.
<b>13.</b>	Mantener registro actualizado e informar sobre el stock de bienes e insumos asignados a su área en forma manual y/ los sistemas corporativos habilitados para el control.

*Msc. Ing. María Carolina*  
 Jefe. Gabinete Técnico

Analizado por el Directorio  
 Fe. 10 JUL. 2024  
 APUNTES: 29

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## SECCION TALLER

Siglas de identificación:  
**SCT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División de Transporte
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica mecánica a los vehículos de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**VERIFICACION**

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Ing. Sixto Milclades Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Aprobado por: [Firma]  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acto N°: 29 DMAD: [Firma]

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.
--------------	--

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos y la lista de materiales e insumos necesarios para mantener activo el servicio de transporte de toda la Compañía.
<b>2.</b>	Ejecutar los trabajos de asistencia técnica mecánica preventiva programada a los vehículos.
<b>3.</b>	Ejecutar trabajos de asistencia técnica mecánica de auxilio, correctiva y/o no programada a los vehículos.
<b>4.</b>	Alertar a la Superioridad de posibles riesgos derivados de la revisión del estado de los vehículos y emitir propuestas de mejora continua.
<b>5.</b>	Redactar, revisar, corregir e implementar procedimientos y registros de los trabajos realizados.
<b>6.</b>	Controlar la adecuada utilización y mantenimiento de los documentos, móviles, herramientas, equipos e insumos en general ingresados o asignados a su área.
<b>7.</b>	Elaborar y mantener actualizada la base datos de documentos de responsabilidad de ingreso y salida de móviles de conformidad a las disposiciones vigentes.
<b>8.</b>	Realizar el diagnóstico de los móviles, solicitar y analizar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos que sean necesarios para la ejecución de los trabajos del área.
<b>9.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
<b>10.</b>	Realizar los informes de rendición de cuentas de los insumos asignados a su área, con la información documentada suficiente.
<b>11.</b>	Informar fallas y/o desperfectos de los móviles por mal uso o descuido de parte de los choferes.
<b>12.</b>	Evaluar técnicamente, informar y sugerir periódicamente la conveniencia de mantener o dar de baja los vehículos del parque automotor.

WZ

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos 
Fecha:	Fecha:  Abg. Sixto Milclades Rivas Laguardia Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

**DIVISION DE LOGISTICA**

**Siglas de Identificación:  
DVL**

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Servicios Generales
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Sección Archivo Central
<b>Notificación N°: 20/P/2024</b>	

## OBJETIVOS

Coordinar y fiscalizar la provisión de servicios de apoyo inherentes a la seguridad, limpieza, fotocopiadora y archivo central de documentos, así como la asistencia técnica para la elaboración e implementación de políticas de seguridad laboral, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li></ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

Compañía de Seguros Rivas Laguardi  
Departamento de Talento Humano

Acta de Directorio

Fecha: 10 JUL 2024

Acta N° 29 DARD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Planificar conjuntamente con el Jefe de Departamento y personal del área de trabajo, las necesidades de adquisición de insumos y servicios tercerizados para el servicio de seguridad, limpieza, fotocopiadora, recarga y mantenimiento de extintores, elementos de seguridad, uniformes y archivo central de documentos.
<b>2.</b>	Participar en los procesos de contratación de recursos y servicios inherentes a su área de competencia.
<b>3.</b>	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, los procedimientos, entrenamientos y capacitaciones para el uso correcto de elementos de seguridad y su mantenimiento en optimas condiciones y las necesidades de cobertura del servicio de seguridad, limpieza, fotocopiadora, elementos de seguridad, uniformes y archivo central de documentos.
<b>4.</b>	Redactar, revisar, corregir y proponer documentos de organización, métodos, procedimientos, reglamentos y optimización que promuevan la seguridad laboral e higiene laboral y la provisión de insumos y servicios tercerizados de seguridad, limpieza, fotocopiadores y archivo central.
<b>5.</b>	Realizar el relevamiento de datos sobre las necesidades para la provisión oportuna a las distintas dependencias de los servicios a cargo.
<b>6.</b>	Identificar, analizar, orientar, proponer e implementar políticas y procedimientos de seguridad laboral y descarte de la información física documentada.
<b>7.</b>	Ejecutar actividades de control del uso de los servicios y elementos de seguridad, limpieza, fotocopiadora tercerizados y archivo central en todas las dependencias de la Compañía.
<b>8.</b>	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.



 MSc. Ing. **Marta Canatta**  
 Jefe. Gerente de Talento Humano

 Acta N° 29  
 10 JUL 2024  
 Directorio

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos
Fecha:	Fecha:

  
 Abog. Sixto M. Laguardia  
 Gerente de Talento Humano



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

9.	Analizar presupuestos y elaborar pedidos de pago de recursos del área en conjunto con otras dependencias involucradas.
10.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
11.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades realizadas en los procesos a su cargo.
12.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
13.	Mantener un inventario actualizado de la provisión de los servicios a su cargo.
14.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29

Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos Humanos Sixto Milcades Nivas Laguardia Gerente de Talento Humano
Fecha:	Fecha:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

## SECCION ARCHIVO CENTRAL

Siglas de identificación:  
**SCAC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División de Logística
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 20/P/2024

### OBJETIVOS

Ejecutar actividades relacionadas al archivo físico de la información documentada de toda la Compañía en el marco de las leyes y disposiciones vigentes.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

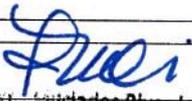
  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:

Revisado por: Gerente Recursos

Fecha:

Fecha:

  
MSc. Soc. Micaela Rivas Laguardia  
Gerente de Talento Humano

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de Fecha 06/12/2023.-

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Recepcionar, clasificar, archivar y custodiar la información documentada física.
<b>2.</b>	Redactar, revisar, corregir y proponer documentos de organización, métodos y procedimientos de archivo físico y su disposición final teniendo en cuenta las normas vigentes.
<b>3.</b>	Mantener un registro actualizado y ordenado de la información documentada ingresada en el archivo.
<b>4.</b>	Identificar, analizar, orientar y proponer la baja de los archivos físicos y los métodos más óptimos de disposición final de los mismos.
<b>5.</b>	Identificar y alertar sobre los posibles riesgos en el área y proponer acciones de mejora.
<b>6.</b>	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades realizadas en su área.

*Marta*

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Gerente Recursos <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: <b>Abog. Sixto Milcades Rivas Laguardia</b> Gerente de Talento Humano



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

WZ

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

10 JUL 2024  
ASISTENTE 29 DADO



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

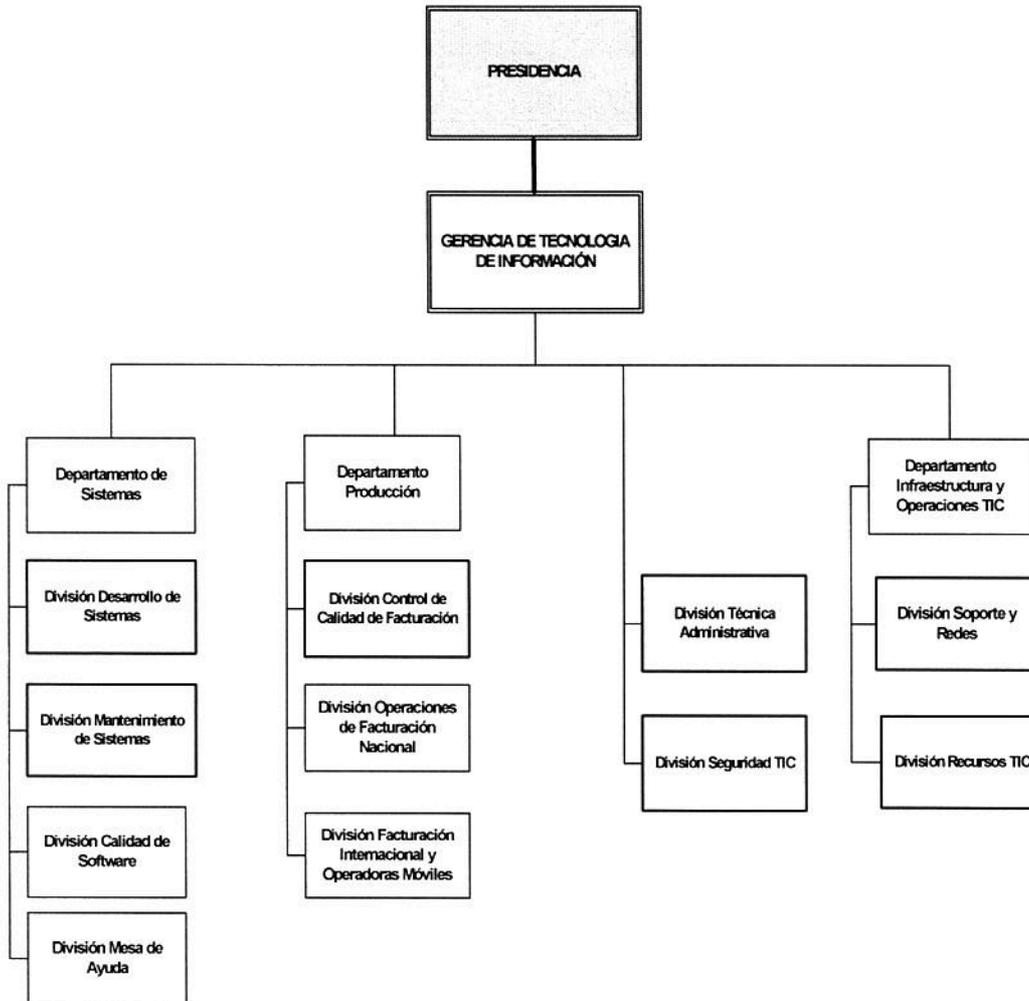
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

Siglas de Identificación:  
**GTI**



**PROCESO: Gestión de Tecnología de Información**

**Tipo: Apoyo**

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

**Proceso**

### Gestión de Tecnología de Información

**Sub Proceso**

Gestión de Proyectos TIC's

Gestión de Servicios TIC's

Gestión de Infraestructura TIC's

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acto N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por:

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Gerente
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Departamento de Sistemas.</li><li>2. Departamento Producción.</li><li>3. Departamento Infraestructura y Operaciones TIC.</li><li>4. División Técnica Administrativa</li><li>5. División Seguridad TIC</li></ol>

Notificación N°: 22, 51/P/2024

## OBJETIVO

Diseñar, planificar, coordinar, administrar y 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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li><li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li><li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li><li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li><li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros,</li></ol>
----------------------	--

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Fecha: Abril - 2024

Apr. Directorio  
10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: 	Revisado por: <b>Lic. Diego Ruiz Díaz</b> Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Dirigir, coordinar y controlar las actividades a ser ejecutadas dentro del área de su competencia. Administrar los diferentes contratos asignados a la Gerencia.
<b>3.</b>	Establecer principios y directrices para la gestión integral de la calidad de los servicios TIC. Ref.: ISO 25000 / ISO 14598.
<b>4.</b>	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
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Velar el cumplimiento del Plan de Contingencia de tecnología de la información vigente

*MC*  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 99      DAAD: 

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por: 	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Siglas de Identificación:  
**DPS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Tecnología de Información
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. División Desarrollo de Sistemas</li> <li>2. División Mantenimiento de Sistemas</li> <li>3. División Calidad de Software</li> <li>4. División Mesa de Ayuda</li> </ol>
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Coordinar la administración, desarrollo y el control de la calidad del software para su puesta en producción, 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.

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 y ser el punto de contacto para brindar la satisfacción al cliente

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

Lic. Paola Medina Núñez  
Jefa Dpto. de Sistemas - GTI

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 0



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>para el logro de los objetivos previstos.</p> <p>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</p>
<b>VERIFICACION</b>	<p>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <p>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Contribuir para el logro de los objetivos de los planes de contingencia tecnológica en el área de su competencia. Ref.: ISO 22301.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con el Negocio (SLA). Ref.: ISO 20000 / ITIL.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Autorizar la puesta en producción de las aplicaciones que cumplen con los estándares de calidad.

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

**Lic. Paola Medina Núñez**  
Jefa Dpto. de Sistemas - GTI

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: A

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

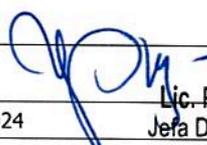
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.
8.	Planificar los proyectos a ser ejecutados según las prioridades y política definida por la Compañía.
9.	Mantener los Sistemas de la Compañía que interactúan con los Sistemas Corporativos, en óptimas condiciones operativas.
10.	Supervisar los proyectos encarados, verificando el cronograma definido por etapas, para la optimización de los recursos humanos a cargo.
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.
12.	Atender los pedidos de nuevos informes generados por alguna dependencia de la Compañía.
13.	Aplicar las políticas de puesta en producción de los proyectos y sistemas sean desarrollados o adquiridos.
14.	Controlar que los manuales técnicos de los sistemas sean documentados y actualizados.
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.
16.	Generar los informes a ser utilizado en los controles de la operación y evaluación del funcionamiento de los aplicativos, Pre y Post Proceso.
17.	Seguimiento de los reclamos y/o pedidos realizados a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas, para controles internos.
18.	Controlar las implementaciones y capacitaciones a los usuarios sobre los sistemas.
19.	Definir las políticas a seguir para la catalogación y puesta en producción de los proyectos y sistemas sean desarrollados o adquiridos.
20.	Velar el cumplimiento del Plan de Contingencia de tecnología de la información vigente

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por:		Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024	<b>Lic. Paola Medina Núñez</b> Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN DESARROLLO DE SISTEMAS</b>		<b>Siglas de identificación: DVDS</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Sistemas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

## 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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29

EAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

Lic. Paola Medina Núñez  
Jefa Dpto. de Sistemas - GTI

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Efectuar análisis y diseño de sistemas, según metodologías, buenas prácticas y técnicas generalmente aceptadas.
<b>2.</b>	Preparar cronograma de trabajo que incluya recursos necesarios para el cumplimiento de cada proyecto.
<b>3.</b>	Realizar relevamiento y analizar funciones de las áreas afectadas a posibles procesos de actualizaciones tecnológicas.
<b>4.</b>	Realizar soporte a los procesos del negocio resultado de la aplicación combinada de recursos relacionados con las TI.
<b>5.</b>	Definir las relaciones existentes y su interacción con el flujo de información de la Base de Datos Corporativa.
<b>6.</b>	Proponer metodologías de trabajo para optimizar la ejecución de soluciones tecnológicas de la Compañía
<b>7.</b>	Controlar los desarrollos de sistemas/programas informáticos según requerimientos corporativos.
<b>8.</b>	Efectuar pruebas de integración de programas, sistemas y de integridad de datos previa entrega a Control de Calidad de software.
<b>9.</b>	Aprovechar la tecnología disponible o tecnologías emergentes, a fin de satisfacer requerimientos del negocio.
<b>10.</b>	Establecer prioridades y entregar servicios oportunamente.
<b>11.</b>	Elaborar Proyectos y Sistemas Informáticos orientados al manejo de base de datos centralizado, para la optimización de la administración.
<b>12.</b>	Definir las relaciones existentes y su interacción con el flujo de información de la Base de Datos Corporativa.
<b>13.</b>	Desarrollar sistemas que permita controlar las versiones de sistemas y programas.
<b>14.</b>	Elaborar informes de avance del estado del proyecto, consignando los hitos alcanzados, desvíos y justificaciones de los mismos.
<b>15.</b>	Implementar pistas de auditoría en las bases de datos en función de las pautas establecidas por la Auditoría y los sectores usuarios.
<b>16.</b>	Participar activamente de capacitaciones en el ámbito de su competencia.
<b>17.</b>	Supervisar las investigaciones de nuevas tecnologías o emergentes

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAJO: 4

MSc. Ing. María C. Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología de Información

Elaborado por:	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024 Lic. Paola Medina Núñez Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN MANTENIMIENTO DE SISTEMAS</b>		<b>Siglas de identificación: DVMS</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Sistemas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

## 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. Trabajar en forma coordinada con el área Base de Datos referente a las necesidades de su competencia.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Lic. Paola Medina Núñez

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Jefa Dpto. de Sistemas - GTI

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N° 29 DAAD:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Evaluar los diferentes sistemas de gestión empresarial e información de la Compañía y mantener actualizadas las definiciones y especificaciones de los mismos.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Apoyar y proponer el mejoramiento de los sistemas corporativos.
<b>4.</b>	Preparar cronograma de trabajo que incluya recursos necesarios para el cumplimiento de cada tarea.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Mantener la Intranet y apoyar los servicios brindados por la compañía.
<b>8.</b>	Controlar la producción de los supervisores a su cargo.
<b>9.</b>	Verificar que los servicios WEB se suministran apropiadamente a las Gerencias usuarias.
<b>10.</b>	Mantener las documentaciones técnicas y del usuario conforme modificaciones realizadas.
<b>11.</b>	Configurar y o modificar las configuraciones de los aplicativos corporativos según necesidad.
<b>12.</b>	Mantener actualizado un diccionario de datos corporativo que contenga las definiciones de los datos manejados por los diferentes sistemas corporativos, así como el esquema de clasificación de datos.
<b>13.</b>	Realizar las modificaciones a los sistemas de su competencia

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: ✓

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
 Gerente de Tecnología de Información

Elaborado por: Lic. Paola Medina Núñez Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	Sistemas Administrativos, Negocios, Sitio Web Institucional, Intranet, desarrollos propios y de terceros, sistema internacional.
<b>14.</b>	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.
<b>15.</b>	Mantener la Intranet y apoyar los servicios brindados por la compañía.
<b>16.</b>	Verificar que los servicios WEB se suministran apropiadamente a las Gerencias usuarias.
<b>17.</b>	Configurar y o modificar las configuraciones de los aplicativos corporativos según necesidad.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por: Fecha: Abril - 2024	 <b>Lic. Paola Medina Núñez</b> Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información Fecha: Abril - 2024	
---------------------------------------	--	---	--



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN CALIDAD DE SOFTWARE</b>		<b>Siglas de identificación: DVCS</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Sistemas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

## 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.

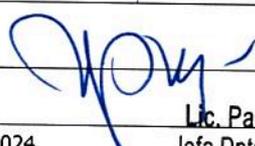
## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por:		Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Lic. Paola Medina Núñez Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

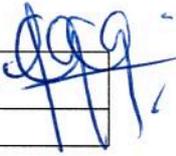
<b>1.</b>	Efectuar pruebas de integración de programas, sistemas y de integridad de datos.
<b>2.</b>	Realizar pruebas funcionales (unitarias, de aplicación, de integración y de carga), de acuerdo con planes de prueba y con los estándares establecidos antes de ser aprobado por los usuarios.
<b>3.</b>	Implementar sistemas que permita controlar las versiones de sistemas y programas.
<b>4.</b>	Preparar los manuales para los usuarios de las aplicaciones nuevas y las modificadas.
<b>5.</b>	Validar y controlar formalmente la calidad del trabajo realizado.
<b>6.</b>	Aplicar plan de Calidad para el cumplimiento de los estándares tecnológicos.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Realizar ajustes a los estándares de Software.
<b>9.</b>	Llevar el control y el mantenimiento de cambios, versiones y catalogación en forma documentada de los sistemas.
<b>10.</b>	Autorizar la puesta en producción de las aplicaciones nuevas y modificadas.
<b>11.</b>	Realizar el Plan de Capacitación para coadyuvar con el Dpto. Desarrollo del Talento Humano – División Capacitación y Motivación – GTH.
<b>12.</b>	Implementar sistemas de seguimiento de los reclamos y/o pedidos a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas.
<b>13.</b>	Acompañamiento de los procesos y controles preliminares y posteriores a la ejecución de la facturación nacional.
<b>14.</b>	Gestionar y resolver tickets generados desde el Portal Corporativo (Intranet).
<b>15.</b>	Ofrecer soporte telefónico a los usuarios de los Sistemas Corporativos, en cuanto a consultas del uso de los mismos.
<b>16.</b>	Proveer información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo a los Sistemas Corporativos.
<b>17.</b>	Registrar todas las incidencias y las soluciones dadas, referente a tickets de incidentes (Centro de Soluciones-Intranet).
<b>18.</b>	Analizar la solicitud del usuario; de manera a ejecutar acciones para la solución del problema presentado.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29

  
**MSc. Ing. Marta Sanatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Lic. Paola Medina Núñez**  
 Jefa Dpto. de Sistemas - GTI

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
 Gerente de Tecnología  
 de Información



Elaborado por:	<b>Lic. Paola Medina Núñez</b>	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN MESA DE AYUDA</b>		<b>Siglas de Identificación: DVMA</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Sistemas	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

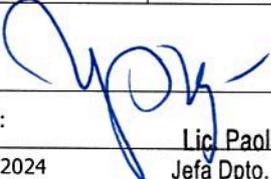
<b>OBJETIVOS</b>
Asistencia técnica remota y presencial a los usuarios de los sistemas utilizados en la Empresa, seguimiento a los reclamos y pedidos canalizados a través del Centro de Soluciones, brindando respuesta y soluciones inmediatas a las consultas diarias. Ofrecer una primera línea de soporte técnico para resolver en el menor tiempo posible las interrupciones del Servicio.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 8

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por:	 Lic. Paola Medina Núñez	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Jefa Dpto. de Sistemas - GTI	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Proveer el soporte técnico para la correcta ejecución de los procesos y proyectos de TIC, a los usuarios.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Derivar a las áreas de TI conforme el nivel de resolución necesaria y hacer seguimiento hasta cerrar el caso.
<b>5.</b>	Resolución de consultas en líneas sea de hardware, software, políticas de uso.
<b>6.</b>	Proveer periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.
<b>7.</b>	Registrar de todas las incidencias y las soluciones dadas.
<b>8.</b>	Realizar encuestas de satisfacción de los usuarios sobre sistemas, servicio técnico de hardware, facilidad de uso de aplicaciones y otros.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Apoyar en la capacitación de los usuarios para el uso de las aplicaciones.
<b>11.</b>	Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes generadas pendientes de solución sea técnica o de software.
<b>12.</b>	Priorizar y asignar los pedidos y/o solicitudes conforme responsables de cada área y priorizar las soluciones.
<b>13.</b>	Crear estadísticas mensuales conforme a tipificación de eventos.
<b>14.</b>	Atender todos los reclamos técnicos a través de la Supervisión Técnica, coadyuvando con el Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC conforme el área de competencia.
<b>15.</b>	Evacuar todas las consultas de usuarios sobre las aplicaciones de la Compañía.
<b>16.</b>	Implementar sistemas y/o mecanismos de seguimiento de los reclamos y/o pedidos a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Caratta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por: Lic. Paola Medina Núñez Fecha: Abril - 2024	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información Fecha: Abril - 2024
--	---



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN

Siglas de Identificación:  
**DPP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Tecnología de Información
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Control de Calidad de Facturación</li><li>2. División Operaciones de Facturación Nacional</li><li>3. División Facturación Internacional y Operadoras Móviles</li></ol>

Notificación N°: 22, 51/P/2024

### 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 según el cronograma y remisión de las facturas en tiempo y forma a los distribuidores externo o interno a nivel país.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos</li></ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

**EJECUCION**

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

*Lic. Hector Ramirez*  
Jefe Dpto. de Producción

Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>VERIFICACION</b>	<p>necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Controlar la ejecución de procesos de Facturación Nacional conforme al Cronograma de Facturación
2.	Definir procedimientos de control para los documentos procesados en el área de su competencia
3.	Realizar cálculos de utilización en cuanto a insumos y recursos que ocuparán los procesos de los sistemas a cargo del Departamento.
4.	Elaborar el Cronograma de emisión de reportes como producto de los procesos de Facturación, Producción y otro cargo del departamento.
5.	Estandarizar y normalizar los formatos para la emisión de los reportes, de los sistemas utilizados.
6.	Recolectar, Preparar y/o gestionar los archivos de entrada para los Sistemas de Facturación y Producción.
7.	Establecer procesos de control y validación de datos previo a su proceso en los Sistemas a cargo del Departamento
8.	Establecer cronograma de pruebas de restauración, para eventuales casos de
9.	Gestionar los insumos para la operativa del departamento.
10.	Fiscalizar el cumplimiento de los contratos a su cargo
11.	Confeccionar y distribuir el Cronograma de Facturación Nacional de los servicios prestados de la Empresa
12.	Ingresar los débitos de regularizaciones para cuentas retiradas y por débitos masivos eventuales de errores de pagos

MSc. Ing. Marta Caine  
Jefe. Gabinete Tecnológico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Jefe Dpto. de Producción

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

- |     |  |
|-----|--|
| 13. | Gestionar el ingreso masivo de crédito por errores de facturación  |
| 14. | Operar el Sistema de Producción Nacional, generar archivos y reportes para el Dpto. de Control de Producción; Facturación y Recaudación. |
| 15. | Suministrar detalles de llamadas para clientes eventuales  |

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:  Lic. Héctor Ramírez Jefe Dpto. de Producción	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información 
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN CONTROL DE CALIDAD Y FACTURACION</b>		<b>Siglas de identificación: DVCCF</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Producción	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
Asegurar que los controles Permanentes, previos y posteriores al proceso de Facturación, se realicen correctamente.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li></ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	 Lic. Héctor Ramírez Jefe Dpto. de Producción	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

<b>1.</b>	Definir procedimientos de control para las Órdenes de Servicios, que afecten a la Facturación y verificar el cumplimiento de las mismas
<b>2.</b>	Solicitar archivos y reportes necesarios para realizar los controles
<b>3.</b>	Controlar Continuidad de Archivos de Llamadas a partir del Reporte de Lotes de Llamadas por Centrales y por Ciclo de Facturación.
<b>4.</b>	Verificar los Contadores Digitales, la correlatividad, período, tasación y existencia de todas las Centrales para cada Ciclo de Facturación
<b>5.</b>	Verificar el ingreso de Lotes de Llamadas Manuales generadas a partir de la carga de boletas (Formulario 800)
<b>6.</b>	Realizar los controles de Débitos por conceptos varios, ingresados en la División Operaciones de Sistemas
<b>7.</b>	Analizar e informar los errores detectados en los diferentes Ítems y servicios facturados, en cada Ciclo. Sugerir las alternativas de solución para cada caso.
<b>8.</b>	Controlar y verificar todos los ciclos de facturación sean procesados en tiempo y forma.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Verificar que todas las facturas emitidas mensualmente facturen cargos básicos, cargos cíclicos, contadores, débitos y llamadas.
<b>11.</b>	Controlar la carga de débitos: automáticos de re conexión y reposición, Interés moratorio o de fraccionamiento, Penalizaciones, por liquidación de equipos y/o Planes, cancelación anticipada
<b>12.</b>	Verificar la asignación de códigos contables después de los procesos
<b>13.</b>	Controlar el manejo de los tipos de cuentas, ciclos, tipos de cuenta, categoría, estados y despachos,
<b>14.</b>	Comparar Totales Facturados con lote anterior, informar o detener la facturación en casos de diferencias notorias
<b>15.</b>	Analizar los documentos que solicitan informes de facturación de otras dependencias y gestionar su respuesta
<b>16.</b>	Verificar la correcta tasación de los lotes de llamadas, contadores, y débitos
<b>17.</b>	Verificar y controlar los cargos pendientes de tasación
<b>18.</b>	Controlar la correcta facturación de nuevos productos y modificaciones de tarifas
<b>19.</b>	Control aleatorio de las tasaciones según Manual Tarifario

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: A

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por: <i>Lic. Néstor Ramírez</i> Jefe Dpto. de Producción	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión Nº: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN OPERACIONES DE FACTURACION NACIONAL</b>		<b>Siglas de identificación: DVOFN</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Producción	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación Nº: 22, 51/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
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.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta Nº: 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
 Gerente de Tecnología de Información

Elaborado por:	 Lic. Hector Ramirez Jefe Dpto. de Producción	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
1.	Operar correctamente los módulos que afectan a los procesos de facturación en el Sistema de Facturación de la Compañía.
2.	Gestionar toda la información necesaria para alimentar el Sistema de Facturación y, Producción con operadoras externas.
3.	Control de la Actualización de llamadas nacionales, internacionales, obtenidas de todas las Centrales utilizadas por el Sistema de Producción.
4.	Responder solicitudes realizadas por clientes internos o externos.
5.	Coordinar eventuales procedimientos administrativos para sincronizar y armonizar todo el proceso de facturación y producción.
6.	Controlar la correcta actualización de llamadas nacionales, internacionales, obtenidas de todas las Centrales utilizadas para la facturación.
7.	Controlar la Carga de Contadores correspondientes a llamadas urbanas e interurbanas.
8.	Cargar débitos para cierres de expedientes o los ocasionales como; Estación Costera, Telegramas y Otros.
9.	Cargar manualmente boletas de llamadas Internacionales, debido a fallas técnicas.
10.	Actualizar llamadas nacionales, internacionales, obtenidas de todas las Centrales utilizadas para la facturación.
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 pre-facturación relacionados a ajustes propios de cada grupo de clientes por ciclo, posterior a la confirmación de los procesos la ejecución del post-facturación y confirmación para la generación de facturas
14.	Generar facturas de muestra según los diferentes diseños para realizar el control de Calidad de datos e impresión de las mismas, previas a la generación 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

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

  
 MSc. Ing. Marta Canales  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Lic. Diego Ruiz Diaz  
 Gerente de Tecnología de Información

Elaborado por:	 Lic. Hector Ramirez Jefe Dpto. de Producción	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	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

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:		Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024	Lic. Hector Ramirez Jefe Dpto. de Producción	Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN FACTURACION INTERNACIONAL Y OPERADORAS MOVILES

Siglas de Identificación:  
**DVFIOM**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Producción
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----

**Notificación N°: 22, 51/P/2024**

### OBJETIVOS

Gestionar y administrar la facturación realizada a través del VOXCENTRE, tanto para tráfico internacional como así también otros productos/servicios

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Lic. Néstor Ramírez  
Jefe Dpto. de Producción

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio.  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 D. AD: 4



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Operar del menú de facturación en el sistema VOXCENTRE.
2.	Realizar controles previos a la facturación en el sistema VOXCENTRE.
3.	Generar facturas por producto/servicios especiales.
4.	Ejecutar las retasaciones según destinos solicitados por las áreas intervinientes.
5.	Generar las facturas legales manuales a requerimiento de las áreas.
6.	Imprimir las facturas legales de corresponsales y otros clientes y remitir las mismas a las áreas correspondientes para su entrega.
7.	Cargar las declaraciones de los corresponsales, en el sistema VOXCENTRE, verificar diferencias en minutos y tasas, por destino, e informar en planilla electrónica.
8.	Controlar los ajustes generados por las cargas de declaraciones de los corresponsales, que guardan relación con el tráfico entrante, y su correspondiente comprobante legal (impresión y remisión).
9.	Mantener un registro estadístico del tráfico internacional entrante y saliente y todos los servicios existentes en el sistema VOXCENTRE
10.	Generar reporte sobre tráfico bidireccional originado en operadoras móviles nacionales y su conciliación con el informe de facturación a las operadoras mencionadas.
11.	Verificación y respuesta a reclamos del área comercial de clientes que no reconocen llamadas internacionales, y/o pedidos de la fiscalía, lo que concierne a llamadas internacionales.
12.	Colaborar con las áreas encargadas para ejecutar los procedimientos para la liberación de sesiones colgadas.
13.	Monitorear y analizar el comportamiento de: tráfico internacional, tasaciones y terminación de llamada, así como el control de destino tanto para el tráfico entrante como saliente.
14.	Monitorear el cumplimiento de la terminación de llamadas, e informar la rentabilidad por llamadas salientes.
15.	Proveer datos de tráfico entrante, saliente, I800, desvío internacional, a la División Facturación Internacional.
16.	Generar datos de tráfico por proveedor, destino, tasas, minutos, monto, tarifa, para el análisis de rentabilidad.

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

Lic. Néstor Ramírez  
Jefe Dpto. de Producción

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

17.	Generar datos para el control de desvío de llamadas internacionales.
18.	Realizar el control de rutas, verificación de minutos y tasas, llamadas atípicas.
19.	Monitorear e informar la ciclicidad del tráfico.

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:		Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024	<b>Lic. Héctor Ramírez</b> Jefe Dpto. de Producción	Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA</b>		<b>Siglas de identificación: DVTA</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Tecnología de Información	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
Asistir a la Gerencia organizando toda la documentación y archivos físicos relativos a la gestión administrativa del área, gestionar las documentaciones recibidas, desde las distintas áreas de la Compañía, así como de las dependencias subordinadas, observando un criterio y procedimiento único, que contribuya al cumplimiento de los objetivos. Coordinar los Seguimientos y Controles de Contratos administrados por la Gerencia.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Gerente de Tecnología de Información

Elaborado por: <b>Enrique Lacognata C.</b> Apoyo Administrativo - GT	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.
<b>3.</b>	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia.
<b>4.</b>	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia
<b>5.</b>	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
<b>6.</b>	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).
<b>7.</b>	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.
<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Verificar la provisión de informes en tiempo y forma, solicitados por las distintas dependencias de la empresa.
<b>11.</b>	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.
<b>12.</b>	Coordinar los Seguimientos y Controles de Contratos administrados por la Gerencia.
<b>13.</b>	Velar el cumplimiento del Plan de Contingencia de tecnología de la información vigente

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 24 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canales  
Jefe. Gabinete

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por: Enrique Lacognata C. Apoyo Administrativo - G	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN SEGURIDAD TIC</b>		<b>Siglas de identificación: DVSTIC</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia de Tecnología de Información	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Administrar el acceso a los sistemas informáticos, a fin de precautelar la adecuada seguridad. Mantener la integridad, disponibilidad, confidencialidad, control y autenticidad de la información manejada a través de los sistemas corporativos de la Compañía. Hacer cumplir las políticas y normas de seguridad establecidas.

Incentivar una cultura organizacional en materia de seguridad informática y protección de activos. Conjuntamente con los propietarios de los datos, identificar los activos de información, clasificarla según su confidencialidad y analizar las amenazas a las cuales están expuestas, proponiendo las medidas de salvaguarda para cada caso.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

**Lic. Viviana González**  
Jefe División  
Seguridad TIC

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 20 DAAD: 4

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

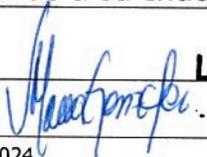
**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Establecer mecanismos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de los activos de información, implementando medidas de mitigación.
<b>2.</b>	Establecer políticas para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de los activos de información, implementando medidas de mitigación.
<b>3.</b>	Definir un sistema de clasificación de los activos de información en base a los principios definidos para el efecto, asegurando su actualización constante.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Establecer las políticas y procedimientos aplicables a la gestión de la Seguridad de la Información.
<b>7.</b>	Desarrollar y probar los planes de contingencia, participar en su actualización y ejecución.
<b>8.</b>	Contribuir en la gestión integral de los riesgos en el área de su competencia.
<b>9.</b>	Verificar que se encuentre actualizado el manual de reportes de incidentes y supervisar la capacidad de repuesta a los mismos.
<b>10.</b>	Definir y controlar los perfiles de seguridad para los accesos a los sistemas
<b>11.</b>	Identificar, analizar y evaluar riesgos de acceso de terceras partes y proponer los requerimientos de control.
<b>12.</b>	Revisar las condiciones físicas de los mecanismos de protección implementados en las instalaciones y solicitar mantenimiento en caso necesario.
<b>13.</b>	Participar en el desarrollo e implementación de proyectos de TI.
<b>14.</b>	Definir e implementar niveles de seguridad para clasificaciones de datos de acuerdo a su criticidad de acceso.

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
 Gerente de Tecnología de Información

**Lic. Viviana González**  
 Jefe División Seguridad TIC

 Elaborado por: 

 Revisado por: Gerente de Tecnología de Información 

Fecha: Abril - 2024

Fecha: Abril - 2024

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAADI: 
  
**MSc. Ing. Marta Canales**  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

15.	Gestionar y administrar con los propietarios de los datos los roles de los sistemas corporativos y base de datos.
16.	Administrar y autorizar los accesos a la red y a los roles en los sistemas corporativos y base de datos.
17.	Controlar las operaciones realizadas por los usuarios de acuerdo a los roles asignados en los sistemas corporativos y base de datos.
18.	Proveer el soporte técnico para la correcta ejecución de los procesos y proyectos de TIC, a los usuarios
19.	Registrar de todas las incidencias y las soluciones dadas.
20.	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.
21.	Coordinar y obtener soluciones respecto a los problemas presentados por Usuarios finales y usuarios internos de la Gerencia.
22.	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.
23.	Gestionar los roles y permisos para accesos a los Sistemas Corporativos.
24.	Priorizar y asignar los pedidos y/o solicitudes conforme responsables de cada área y priorizar las soluciones.
25.	Implementar sistemas y/o mecanismos de seguimiento de los reclamos y/o pedidos a través de las herramientas tecnológicas desarrolladas.
26.	Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes generadas pendientes de solución sea técnica o de software.
27.	Crear estadísticas mensuales conforme a tipificación de eventos de gestión de usuarios.
28.	Velar el cumplimiento del Plan de Contingencia de tecnología de la información vigente

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	<b>Lic. Viviana González</b> Jefe División Seguridad TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC

Siglas de Identificación:  
**DPIOTIC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:

Jefe de Departamento

Depende directamente de:

Gerencia de Tecnología de Información

Nivel Jerárquico:

Departamento

Áreas bajo su responsabilidad:

1. División Soporte y Redes
2. División Recursos TIC

Notificación N°: 22, 51/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

#### PLANIFICACION

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### EJECUCION

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.

#### VERIFICACION

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe

Ing. Sergio Santacruz  
Dpto. Infraestructura y Operaciones  
TIC

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024

Fecha: Abril - 2024

Aprobado por el Directorio  
Fe: 10 JUL. 2024  
Acta n°: 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Contribuir para el logro de los objetivos de los planes de contingencia tecnológica en el área de su competencia. Ref.: ISO 22301.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometido con el Negocio (SLA). Ref.: ISO 20000 / ITIL.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Establecer políticas y procedimientos aplicables a su gestión. REF: ISO 38500 / ISO 27001
<b>7.</b>	Contribuir en la gestión integral de los riesgos en el área de su competencia. Ref.: ISO 31000.
<b>8.</b>	Elaborar proyectos de nuevas instalaciones y optimización de las ya existentes.
<b>9.</b>	Crear y actualizar regularmente el plan de infraestructura tecnológica acorde con los planes a largo y corto plazo de Tecnología de Información.

Aprobado por el Directorio  
 Fec: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 24 DAAD: 4

MSc. Ing. María C. Gómez  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por:   
 Ing. Sergio Santacruz  
 Dpto. Infraestructura y Operaciones  
 - TIC -

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información  
 Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.
11.	Fiscalizar cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo o correctivo con diferentes proveedores.
12.	Mantener el inventario actualizado de todos los equipos y programas informáticos instalados en la Compañía.
13.	Mantener la biblioteca de software de la Compañía, resguardando las licencias de todos los productos hardware, software.
14.	Mantener la biblioteca de las documentaciones técnicas de hardware y software de la Compañía.
15.	Supervisar los cronogramas de cambios para la adecuada instalación y comprobación del nuevo hardware.
16.	Establecer planes de pruebas para el hardware y los enlaces de comunicaciones de red.
17.	Investigación de mercado para la obtención de hardware y Software.
18.	Elaborar las especificaciones técnicas de los equipos y programas a ser adquiridos.
19.	Mantener actualizados los sistemas operativos y programas aplicativos.
20.	Definir e implementar políticas antivirus.
21.	Asesorar en la adquisición de hardware, software y equipos de comunicaciones.
22.	Investigar las prestaciones y opciones de configuración de los equipos.
23.	Evaluar los recursos técnicos (software y hardware).
24.	Mantener las copias de seguridad de las bases de datos y sistemas operativos.
25.	Velar el cumplimiento del Plan de Contingencia de tecnología de la información vigente

Aprobado por el Directorio  
Fec: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	<b>Ing. Sergio Santacruz</b> Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión Nº: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN SOPORTE Y REDES</b>		<b>Siglas de identificación: DVSR</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Infraestructura y Operaciones TIC	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación Nº: 22, 51/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Administrar y Mantener en operación todo el hardware y software administrados por la GTI. Realizar los trabajos pertinentes a la instalación de los equipos informáticos, redes 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.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: A

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

**Ing. Sergio Santacruz**

Dpto. Infraestructura y Operaciones  
TIC

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:

Fecha: Abril - 2024

Revisado por: Gerente de Tecnología de Información

Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Administrar las configuraciones y acceso a la red Corporativa manejadas por la GTI.
<b>2.</b>	Establecer la conectividad entre las distintas Sucursales de la Compañía.
<b>3.</b>	Definir e implementar los procedimientos necesarios para mantener las condiciones de seguridad de las redes de la Compañía que se conecten con redes externas.
<b>4.</b>	Mantener actualizada la documentación sobre el diseño físico y lógico de las redes instaladas administradas por la GTI.
<b>5.</b>	Controlar el monitoreo sobre el desempeño de los enlaces con las distintas Sucursales de la Compañía.
<b>6.</b>	Diseñar la restructuración de cableados de red Interna.
<b>7.</b>	Gestionar la adquisición de recursos para el mejoramiento de los servicios de su área de influencia.
<b>8.</b>	Mantener actualizado el inventario de equipos, redes y comunicaciones manejados por la GTI.
<b>9.</b>	Configurar ruteadores y switches, y realizar el mantenimiento de los mismos.
<b>10.</b>	Diseñar, implementar y mantener un procedimiento para asignaciones IP y máscaras de red a los distintos componentes que integran la misma.
<b>11.</b>	Mantener las adecuadas medidas de seguridad para garantizar la correcta Operatividad de las redes administradas por la GTI.
<b>12.</b>	Monitorear los proyectos de instalación de hardware y software para asegurar que satisfacen las necesidades de los usuarios.
<b>13.</b>	Monitorear la performance y puesta a punto de los sistemas para lograr la máxima eficiencia.
<b>14.</b>	Investigar las prestaciones y opciones de configuración de los equipos.
<b>15.</b>	Mantener y actualizar los programas existentes (Sistemas operativos y utilitarios), antivirus, otros y sus respectivas correcciones y versiones.
<b>16.</b>	Instalar y mantener los equipos tecnológicos, software de base y aplicativos.

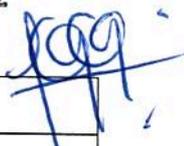
Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 209 DAAD: A

  
 MSc. Ing. María Camila  
 Jefe. Gabinete Técnico

Ing. Sergio Santacruz

Dpto. Infraestructura y Operaciones  
TIC

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por: 	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información 
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

17.	Realizar las reparaciones de los equipos informáticos y redes.
18.	Elaborar y cumplir el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos.
19.	Registrar y reportar cualquier anomalía verificada en cuanto a condiciones ambientales, ubicaciones inadecuadas o mal estado de conservación de los equipos.
20.	Instalar y mantener los equipos tecnológicos, su software de base y aplicativos.
21.	Realizar las reparaciones de los equipos tecnológicos.
22.	Actualizar los planes de capacidad y ajustar la configuración del equipamiento y el software para mantener un rendimiento óptimo.
23.	Evaluar los recursos técnicos (hardware y software) instalados y sugerir cambios.
24.	Controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de computadores y periféricos.
25.	Disponer convenientemente los equipos para una operación confiable.
26.	Optimizar procedimientos y recursos para la recuperación de faltas.
27.	Recepcionar, verificación y entrega de distintos equipos informáticos a ser utilizados por la Compañía.
28.	Preparar la red necesaria para la interconexión de equipos para uso de sistemas corporativos
29.	Proponer procedimientos de trabajo para el procesamiento de datos de acuerdo con las políticas, normas y estándares vigentes.

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico



**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	<b>Ing. Sergio Santacruz</b> Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN RECURSOS TIC</b>		<b>Siglas de identificación: DVRTIC</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Infraestructura y Operaciones TIC	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 22, 51/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Coordinar la administración de la infraestructura, hardware, software, comunicaciones, Base de Datos y servicios que dan soporte de las aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información. Controlar y monitorear constantemente los sistemas operativos y gerencadores 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.

Crear y aplicar estrategias para mejorar la seguridad, la fiabilidad y la integridad de los datos. Otorgar permisos de acceso a los datos de usuarios, según las Políticas de Seguridad de la Compañía.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 99 DAAD:

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

**Ing. Sergio Santacruz**  
Dpto. Infraestructura y Operaciones  
TIC

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	Revisado por:
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Administrar cuentas de usuarios de los sistemas operativos, bases de datos, logs de transacciones con la autorización del Administrador de Seguridad.
<b>2.</b>	Identificar, documentar y analizar las deficiencias en el procesamiento de datos, sugerir medidas correctivas e informar al responsable del área y participar en las consultas a otros niveles de resolución.
<b>3.</b>	Administrar recursos de Sistemas Operativos, servidores y optimizar espacio en discos en todos los servidores.
<b>4.</b>	Controlar la replicación entre servidores y su implementación en caso de una caída.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Registrar los sucesos de los recursos a su cargo, y cumplir las políticas de seguridad física y lógica de la compañía.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Administrar las virtualizaciones de los servidores
<b>9.</b>	Mantener las medidas de seguridad para garantizar el acceso indebido a los sistemas operativos y aplicaciones.
<b>10.</b>	Activar y monitorear los sistemas de auditorías de los sistemas operativos.
<b>11.</b>	Determinar las necesidades y disponibilidad de espacios de almacenamiento usado o ser usado por las bases de datos.
<b>12.</b>	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.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

*(Signature)*

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
 Gerente de Tecnología  
 de Información

Elaborado por: <i>(Signature)</i> Ing. Sergio Santacruz Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información <i>(Signature)</i>
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.
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.
15.	Controlar las restricciones de acceso a la Base de Datos y a los datos según perfiles definidos.
16.	Planear y aplicar estrategias para optimización del acceso a los datos.
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.
18.	Efectuar la recuperación de los Sistemas en caso de siniestros o fallas de hardware y/o del Sistema
19.	Arranque y parada de los sistemas operativos para administración y mantenimiento de los mismos o de los servidores.
20.	Administrar los recursos de los sistemas operativos y controlar el rendimiento de los mismos.
21.	Controlar las prioridades de los trabajos, cambios, interrupción o reanudación de los mismos y aquellos lanzados en segundo plano.
22.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, así como configuraciones requeridas.
23.	Configurar accesos a servidores, desde plataformas disponibles vía emuladores, utilizando telnet, SSH, ftp y SFTP, y copias de archivos entre los mismos.
24.	Administrar los manuales de administración de los sistemas a su cargo, así como también del hardware y software instalado.
25.	Instalar y configurar los sistemas operativos de acuerdo a los requerimientos de los responsables de los sistemas.
26.	Analizar las tendencias de Bases de datos para sugerir su uso.
27.	Monitorear el nivel del servicio de procesamiento en línea y asegurar que los usuarios cuenten con un nivel de respuesta óptimo.
28.	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 tablas.
29.	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

Resolución por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canarte  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

Elaborado por:	Ing. Sergio Santacruz Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información	
Fecha: Abril - 2024		Fecha: Abril - 2024	



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	que se implementaran, niveles de seguridad, sistema de concurrencia, otros.
30.	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.
31.	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.
32.	Administrar el sistema manejador de Base de Datos, definir las estructuras de almacenamientos y el método de acceso a las Bases de Datos.
33.	Definir las restricciones de integridad de las Bases de Datos.
34.	Utilizar herramientas disponibles de Base de datos, para realizar los controles, detectar y reparar posibles errores en el funcionamiento de la base de datos.
35.	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.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Lic. Diego Ruiz Díaz  
Gerente de Tecnología  
de Información

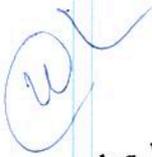
Elaborado por: Ing. Sergio Santacruz Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC	Revisado por: Gerente de Tecnología de Información 
Fecha: Abril - 2024	Fecha: Abril - 2024



# **COPACO**

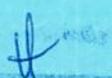
Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## **UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 

 <b>COPACO</b> <small>Comunicaciones todoSentido!</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Código: MAN GGT 01
		Versión N°: 03
<b>Reemplaza:</b> Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.		

<b>UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Siglas de Identificación:</b> <b>USI</b>
--	--



<b>PROCESO: Seguridad de la Información</b>	<b>Tipo: Apoyo</b>
---	--------------------




**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 209    DAAD: 

Elaborado por:	Revisado por: Unidad de Seguridad de la Información 
Fecha:	Fecha: 12/Abril/2024 <b>Ing. Elizabeth Riveiro</b> <small>Jefe</small>



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Unidad
Depende directamente de:	Presidencia del Directorio
Nivel Jerárquico:	Departamento
Áreas bajo su responsabilidad:	---
<b>Notificación N°: 390, 391/P/2023</b>	

## OBJETIVO

Implementar las medidas comprendidas en la Política de Seguridad, a fin de velar por que se protejan los recursos de información de la compañía y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con un estudio acabado de las vulnerabilidades, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información. Mantener la Política de Seguridad de la Compañía actualizada, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia. Definir las políticas asociadas con la posibilidad de acceder a los recursos desde cualquier entidad, interna o externa (Acceso remoto, Web) garantizando la adecuada protección de la información

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Unidad de Seguridad de la Información

Fecha:

Fecha: 22/15/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Ing. Elizabeth Rivera  
Jefe

Unidad de Seguridad de la Información

Actuado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Responsable de Seguridad de la Información con todas las funciones que le confiere la Política de Seguridad de la Información de la Compañía.
2.	Recibir, Analizar y Concluir los informes de las Dependencias de Seguridad de las diferentes Áreas, en las que Identifiquen y evalúen los riesgos y las brechas que afecten a los activos de información, con propuestas de planes y controles para gestionarlos.
3.	Elaborar y velar por la implementación de un Plan o Estrategia de Seguridad de la Información.
4.	Elaborar, proponer y velar por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad.
5.	Proponer Planes de Contingencia para la Continuidad de Negocios y recuperación de desastres en el ámbito de las tecnologías de la información.
6.	Dar respuesta a las Propuestas de Planes de Contingencia de las diversas Áreas, que incluyan Análisis de Riesgos y estrategias a seguir en las mismas.
7.	Supervisar y Administrar el Control del acceso a la información.
8.	Supervisar el cumplimiento normativo de la Seguridad de la Información, incluido aquellas directrices y lineamientos dispuestos por el MITIC, en su carácter de autoridad de prevención, gestión y control en materia de Ciberseguridad en resguardo del ecosistema digital nacional.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Unidad de Seguridad de la Información <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: 12/15/2024 <i>[Signature]</i>



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y  
ANTICORRUPCIÓN**

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

10 JUL. 2024  
Acta: 29



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Siglas de Identificación:

**UTA**



### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Unidad
Depende directamente de:	Presidencia del Directorio
Nivel Jerárquico:	Departamento
Áreas bajo su responsabilidad:	-----
Notificación N°: 366/P/2023	

### OBJETIVO

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 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

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

*Abog. Lourdes A. Finozzi de Casco*  
 Jefa  
 Unidad de Transparencia y Anticorrupción

Aprobado por el Directorio  
 Fe: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29

*MSc. Ing. Marta...*  
 Jefe. Gabinete

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

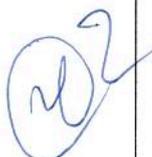
Elaborado por:

Revisado por: Jefe de Unidad

Fecha:

Fecha:

  
 Abog. Carolina A. Finozzi de Casco  
 Jefa  
 Unidad de Transparencia y Anticorrupción  
 COPACO S.A.

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

**OTRAS**

 Directorio  
 10 JUL 2024  
 29



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

### 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.
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.
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.
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
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
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.
7. Habilitar una línea telefónica permanente y direcciones de correo electrónico para la recepción de denuncias responsables y derivarlas a quien corresponda.

### 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.
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.
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.

Aprobado por el Directorio  
 Fe: 10 JUL 2024  
 Acta: 29

MSc. Ing. Marta Cárdena  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

Abog. Lourdes A. Finozzi de Casco  
 Jefa  
 Unidad de Transparencia y Anticorrupción  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

4.	Desarrollar y ejecutar sistema de monitoreo y evaluación que permita recopilar datos estadísticos y medir eficaz y oportunamente el grado de cumplimiento en relación al acceso a la información pública.
5.	Responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada u obtenida en el proceso de gestión y la administración , en base a una petición previa
<b>GESTION DE RIESGO</b>	
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.
2	Ejecutar las actividades establecidas en cooperación con las áreas asignadas y competentes para la recopilación de datos.
3	Identificación y análisis de riesgos, valoración y elaboración del Mapa de Riesgo de Corrupción.
4	Establecer plan de prevención e implementar medidas aplicables de mitigación de riesgos de corrupción y realizar seguimiento y evaluación de impactos logrados.
5	Elevar al conocimiento del Directorio, las denuncias sobre supuestos actos de corrupción en que incurrieren los empleados.
<b>INTEGRIDAD Y ETICA PUBLICA</b>	
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.
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.
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
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.
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	
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.
2	Difusión de conocimientos en la sociedad en temas relacionados a gestión de denuncias y el acceso a la información.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29  
 Dado: ✓

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

**Abog. Lourdes A. Finozzi de Casco**  
 Jefa  
 Unidad de Transparencia y Anticorrupción



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión Nº: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

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.
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 querrelas a los Estrados Judiciales correspondientes.
<b>RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO</b>	
1	Coordinar la implementación de un proceso continuo, permanente y planificado de rendición de cuentas al ciudadano, que permitan la gestión transparente, orientadas a la satisfacción ciudadana.
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 más tardar, en la última semana del mes de enero del año respectivo.
3	Elaboración de actividades y cronogramas del Plan de Rendición de Cuentas a ser puesta a consideración para su aprobación y puesta en vigencia.
4	Informes parciales (trimestral) y Final (anual) sobre la implementación del Manual de Rendición de cuentas a la Secretaria Nacional Anticorrupción.
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.
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.
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.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta Nº: 29      LEY: #

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

*Abog. Lourdes A. Finozzi de Casco*  
Jefa  
Unidad de Transparencia y Anticorrupción  
COPACO S.A.

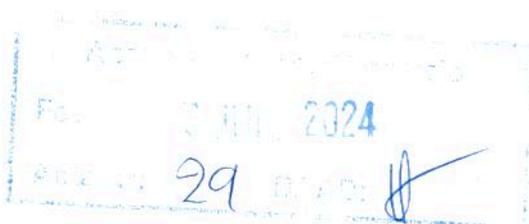


# **COPACO**

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## **GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO**

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

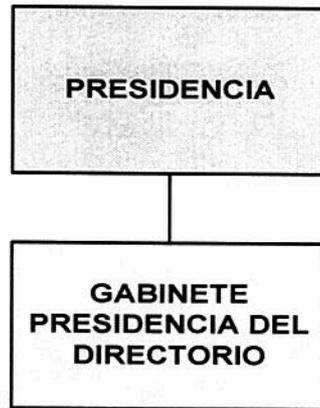
Código: MAN GGT 01

Version N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## GABINETE PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

Siglas de Identificación:  
**GPD**



### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Gabinete
Depende directamente de:	Presidencia del Directorio
Nivel Jerárquico:	Departamento
Áreas bajo su responsabilidad:	----
Notificación N°: 23/P/2024	

### OBJETIVO

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

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li> <li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li> </ol>
----------------------	--

Elaborado por:

Revisado por: Jefe de Gabinete

Fecha:

Fecha: 19-04-2024

*Dra. Letizia Sanabria*  
 Jefa de Gabinete  
 Presidencia del Directorio  
 COPACO S.A.

Acta N° 24  
 10 JUL. 2024  
 Acta N° 24

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Version Nº: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio Nº 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li> <li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li> <li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta Nº: 29      DAA:

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete
Fecha:	Fecha: 19-04-2024

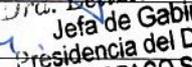
Jefa de Gabinete  
Residencia del Directorio  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Planificar y coordinar el cronograma de actividades diarias de la Presidencia del Directorio, además considerar participaciones públicas.
2.	Registrar y canalizar a las dependencias afectadas, los reclamos presentados a la Presidencia del Directorio.
3.	Atender y registrar las llamadas telefónicas recibidas en la Presidencia del Directorio.
4.	Organizar y coordinar los compromisos Institucionales del Presidente del Directorio.
5.	Observar el cumplimiento de las normas relacionadas al protocolo, para la presentación en actos públicos y oficiales del Presidente del Directorio.
6.	Administrar y controlar el Fondo Fijo asignado a la Presidencia del Directorio.
7.	Organizar y mantener el archivo curricular presentado a la Presidencia del Directorio.
8.	Cumplir con funciones diversas encomendadas por la Presidencia del Directorio.
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.
10.	Realizar las invitaciones a las reuniones convocadas por el Presidente del Directorio.
11.	Coordinar la presencia del Presidente en actos como: Congresos, ferias, conferencias, convenios, etc.
12.	Brindar apoyo logístico en los actos propios de la Presidencia de Directorio de Directorio.
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.
14.	Coordinar el acompañamiento a personalidades y/o delegaciones visitantes durante su permanencia en la Institución, con las diferentes autoridades de la Compañía.

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete 
Fecha:	Fecha: 19-04-2024 

  
 Letizia Sanabria  
 Jefa de Gabinete  
 Presidencia del Directorio  
 COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fe: 10 JUL. 2024  
 Acta n°: 29 DAAD: 4

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

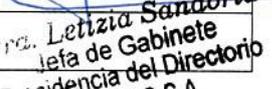
Version N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

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.
16. Llevar la agenda diaria de actividades que se realizarán dentro de la Compañía, conforme información proveído por las diversas dependencias de la Compañía.
17. Reservar oportunamente los espacios físicos, equipamientos y dependencias a utilizar para los actos o eventos organizados por el Presidencia del Directorio.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete 
Fecha:	Fecha: 19-04-2024  Msc. Letizia Sanabria Jefa de Gabinete Presidencia del Directorio COPACO S.A.



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## GABINETE TECNICO

02

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico  
Jefe Gabinete Técnico

Acta No. 20  
10 JUL 2024  
[Signature]



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

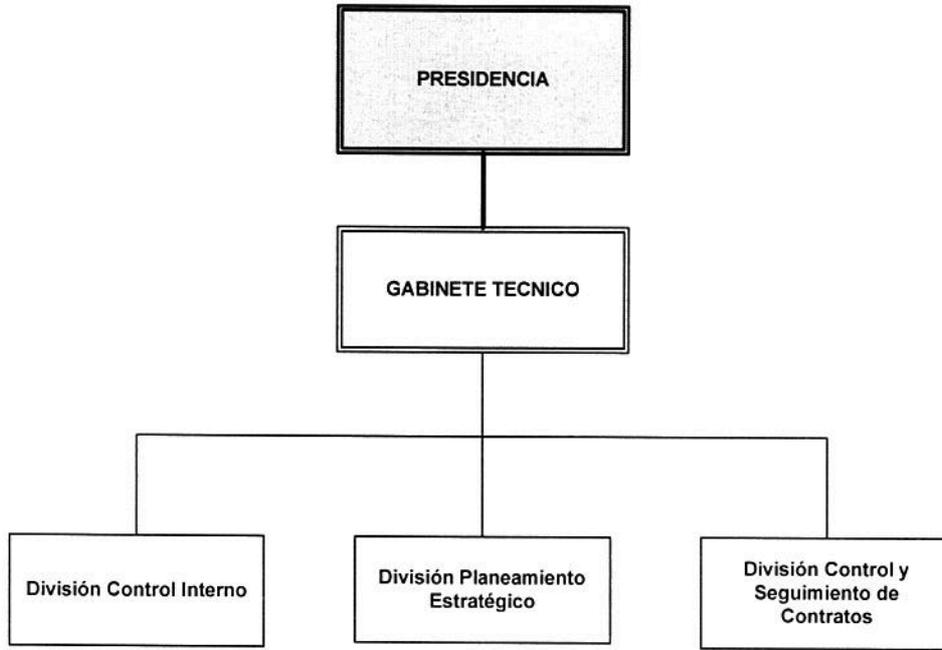
Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

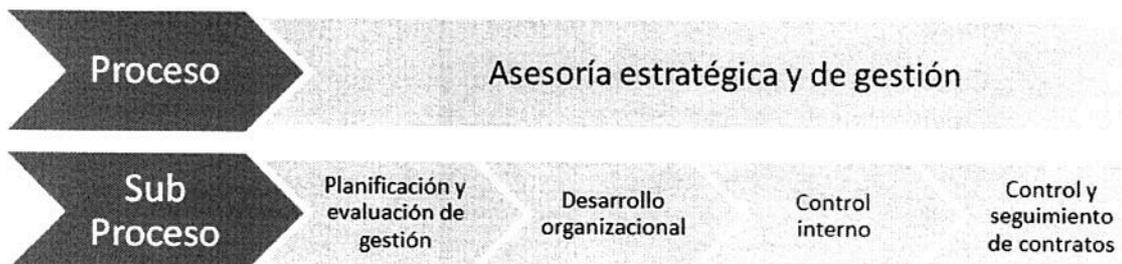
## GABINETE TECNICO

Siglas de Identificación:  
**GGT**



**PROCESO:** Asesoría Estratégica y de Gestión

**Tipo:** Estratégico



Acta de Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Gabinete
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. División Control Interno</li><li>2. División Planeamiento Estratégico</li><li>3. División Control y Seguimiento de Contratos</li></ol>
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>	

### OBJETIVO

Planificar, ejecutar y controlar los procesos para la implementación del Plan Estratégico Institucional y su control, desde la redacción de los documentos oficiales de compromisos de gestión asumidos por el Presidente y el Directorio hasta el informe de seguimiento de resultados de indicadores empresariales monitoreados cuali-cuantitativamente. Incluye el diseño de herramientas de organización y métodos de gestión, la adopción e implementación de normas de calidad y/o control interno y las alertas sobre acciones derivadas del seguimiento de los contratos, necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li><li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li><li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones del área.</li><li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li><li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para</li></ol>
----------------------	---

Elaborado por:

Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. María Canalta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta N°: 29 DAAD: 4  
10 JUL. 2024  
For

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</p>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externamente.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

Elaborado por:

Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico

Fecha:

Fecha:

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAAD.

 Ing. Marta Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

1.	Planificar y evaluar conjuntamente con los responsables de las divisiones a su cargo, las actividades de diseño, implementación y seguimiento a las directrices y políticas derivadas del Directorio, en materia de planificación estratégica, operativa, desarrollo organizacional, control interno y seguimiento de contratos.
2.	Orientar y coordinar las propuestas de diseño, revisión y ajustes del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual considerando las políticas de la institución emanadas del Directorio.
3.	Coordinar y/o asesorar la asistencia técnica a las distintas áreas de la Compañía para conocimiento, aprendizaje, diseño, ajuste e implementación de procesos, procedimientos y métodos de trabajo en general.
4.	Coordinar la provisión de asistencia técnica para la elaboración de propuestas de estructuras orgánicas y funcionales, con sus respectivas funciones, procesos y procedimientos.
5.	Identificar, analizar, proponer e implementar procesos y estructuras de organización formales de acuerdo a las normativas legales y técnicas del sector.
6.	Identificar, analizar, proponer e implementar métodos de trabajo, flujos de información y layout de las oficinas.
7.	Ejecutar la redacción, revisión y corrección de documentos de procesos, manuales, procedimientos y funciones.
8.	Coordinar y supervisar la elaboración de indicadores y de reportes cuali-cuantitativos para el seguimiento del PEI y POA.
9.	Elaborar propuestas en base a los resultados del seguimiento de metas estratégicas y operativas para la toma de decisiones del Presidente y/o el Directorio.
10.	Coordinar y supervisar la recepción de los indicadores de Gestión, Calidad, Financieros y Contables.
11.	Planificar y coordinar la asistencia técnica para la implementación de las políticas de control interno.
12.	Elaborar informes y emitir recomendaciones sobre temas específicos sobre los cuales la el Presidente y/o el Directorio requieran asesoramiento.
13.	Representar a la Compañía interna y externamente en los temas de su competencia y que hacen a los compromisos asumidos por la Compañía.
14.	Coordinar y dirigir personalmente las reuniones de la Comisión de Control Interno.
15.	Analizar y emitir recomendaciones al Presidente y/o el Directorio sobre las documentaciones externas provenientes de los organismos y entidades del estado.
16.	Coordinar con las partes involucradas en la ejecución de los contratos la notificación oportuna del resultado del seguimiento de los mismos y las acciones que deban realizarse en consecuencia.
17.	Alertar a la Presidencia y/o Directorio, sobre los posibles riesgos derivados del seguimiento y control de los contratos y establecer planes de acción para los mismos.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

  
**MSC. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTROL INTERNO

Siglas de identificación:  
**DVCI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Gabinete Técnico
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 19/P/2024

### OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica para la implementación de políticas de control interno de conformidad a la norma adoptada por la Compañía, desde el diseño, revisión, corrección e implementación de procesos, procedimientos y sus registros, políticas operacionales, gestión de riesgos y planes de mejoramiento para el adecuado control de los recursos y el fortalecimiento de la mejora continua.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li></ol>

Elaborado por:

Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico

Fecha:

Fecha:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 24 DAAD:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Proveer la asistencia técnica a las distintas áreas de la Compañía para conocimiento, aprendizaje, diseño, ajuste e implementación de la norma de control interno vigente, a través de las políticas operacionales, los procedimientos y sus registros, la gestión de riesgos y los mecanismos de mejora continua.
<b>2.</b>	Ejecutar la redacción, revisión y corrección de manuales de control interno, procesos, procedimientos y sus registros, políticas operacionales, gestión de riesgos y planes de mejoramiento.
<b>3.</b>	Brindar apoyo para la implementación de procesos, procedimientos, políticas, gestión de riesgos, mecanismos de control interno y mejora continua.
<b>4.</b>	Controlar las evidencias documentadas de la implementación del sistema de control interno en las distintas dependencias de la Compañía
<b>5.</b>	Identificar, diseñar y proponer mecanismos de control interno y mejora continua para el adecuado control de los recursos en los diferentes procesos y áreas de la Compañía
<b>6.</b>	Proponer ajustes, innovaciones, incorporaciones y otras adaptaciones para mejorar la gestión de riesgos y los mecanismos de control interno.
<b>7.</b>	Elaborar propuestas de acciones preventivas y correctivas y otras adaptaciones para implementar y fortalecer la mejora continua.
<b>8.</b>	Coordinar y dirigir las actividades del Equipo Técnico de Control Interno (ETCI) y asesorar a otros equipos de trabajo del SCI conformados por la Presidencia y el Directorio.
<b>9.</b>	Coordinar con el ETCI la elaboración de la propuesta del Plan de Trabajo del Sistema de Control Interno y la ejecución de las actividades del mismo, en coherencia con las políticas emanadas de la Presidencia y el Directorio.
<b>10.</b>	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.
<b>11.</b>	Recopilar datos y ejecutar el registro de evidencias en los sistemas de evaluación de control interno y planes de mejoramiento en los portales habilitados por los OEE.
<b>12.</b>	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo, manteniendo una base de datos histórica.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 D.A.D.

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha: MSc. Ing. <b>María Canatta</b> Jefe. Gabinete Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>13.</b>	Recopilar datos, analizar y generar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones a sus tareas y responsabilidades.
<b>14.</b>	Informar el resultado de los indicadores de la gestión de riesgos con la frecuencia asumida en la norma de control interno vigente.
<b>15.</b>	Participar en los procesos de rendición de cuentas.



Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico <i>[Signature]</i>
Fecha:	Fecha: Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Siglas de Identificación:  
**DVPE**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Gabinete Técnico
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Brindar asistencia técnica para la implementación de las políticas de planificación estratégica y los procedimientos de control de resultados del PEI y POA, desde la redacción del documento orientador hasta la elaboración de los informes de resultado del grado de avance de los indicadores empresariales, orientado a proveer información oportuna y fiable para la toma de decisiones del nivel gerencial y ejecutivo de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li></ol>

Acta N° 29  
Fecha: 10 JUL 2024  
Aprobado por el Directorio

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

MSc. Ing. *Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Proveer la asistencia técnica a las distintas áreas de la Compañía para el conocimiento y aprendizaje del diseño, ajuste, implementación y seguimiento del plan estratégico institucional y el plan operativo anual.
2.	Coordinar la redacción, revisión y corrección de documentos de programas, proyectos y políticas de planificación estratégica y operativa.
3.	Coordinar con el Equipo Técnico de Planificación Estratégica (ETPE), la elaboración de la propuesta del Plan de Trabajo para la formulación, revisión y evaluación del PEI y POA, en coherencia con las políticas emanadas de la Presidencia y/o el Directorio.
4.	Identificar, diseñar y proponer mecanismos de evaluación y seguimiento de indicadores del PEI y POA.
5.	Emitir informes de resultado del grado de cumplimiento del PEI, POA y otros indicadores empresariales que le hayan sido asignados, con la frecuencia establecida en los compromisos asumidos por la Compañía, con la cooperación irrestricta de todas las gerencias y áreas de la Compañía.
6.	Organizar actividades y brindar apoyo para la correcta difusión del PEI, POA y sus resultados.
7.	Controlar las evidencias documentadas de la socialización del PEI, POA y sus resultados, en las distintas dependencias de la Compañía.
8.	Proponer ajustes, innovaciones, incorporaciones y otras adaptaciones para mejorar instrumentos técnicos de diseño y evaluación del PEI y POA.
9.	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.
10.	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo.
11.	Recopilar datos, analizar y generar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones a sus tareas y responsabilidades.
12.	Coordinar y dirigir con los representantes de las distintas áreas la recopilación y análisis de datos necesarios para la formulación y evaluación del PEI y POA.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD: 4

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:  MSc. Ing. Marta Canatta Jefe. Gabinete Técnico



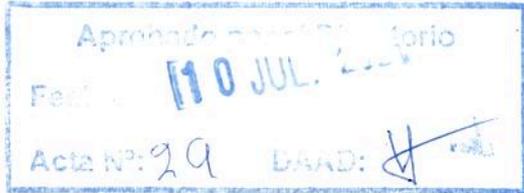
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

- |     |   |
|-----|---|
| 13. | Mantener un banco de datos estadísticos históricos que facilite el análisis de tendencias y comparaciones.            |
| 14. | Participar en la elaboración de la memoria anual y el diseño de indicadores empresariales, estratégicos y operativos. |



Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:  MSc. Ing. <b>Marta Canatta</b> Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>DIVISIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS</b>		<b>Siglas de identificación: DVCS</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División	
<b>Depende directamente de:</b>	Gabinete Técnico	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---	
<b>Notificación N°: 19/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
Ejecutar el control y seguimiento de los contratos suscritos por la Compañía en el marco de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas y sus modificaciones, de conformidad con las normas, disposiciones y procedimientos vigentes en el área, desde la verificación de las cláusulas de los contratos a ser suscritos hasta el cumplimiento del objeto del contrato.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>

Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico
Fecha:	Fecha:

*Marta Canatta*  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Directorio  
Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: *[Signature]*



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li><li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li></ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li></ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Analizar las necesidades y los requerimientos de las contrataciones para emitir los informes correspondientes de control y seguimiento.
<b>2.</b>	Verificar los contratos a ser suscriptos por la Presidencia de la Compañía para el cumplimiento de las normas legales y técnicas aplicables.
<b>3.</b>	Verificar y controlar las solicitudes presentadas en el marco de los contratos y elaborar informes correspondientes, previo a su tratamiento en Directorio.
<b>4.</b>	Alertar posibles riesgos o debilidades a la Presidencia y el Directorio, sobre la situación de los contratos controlados por la Unidad.
<b>5.</b>	Solicitar informe a las dependencias encargadas de la administración de los contratos suscritos.
<b>6.</b>	Emitir recomendaciones y sugerencias a las dependencias encargadas de la administración para el cumplimiento estricto de los contratos.
<b>7.</b>	Coordinar acciones derivadas de la ejecución de los contratos con las dependencias involucradas de la Compañía.
<b>8.</b>	Asesorar a la Presidencia y al Directorio en asuntos relacionados a su especialización.
<b>9.</b>	Requerir informes a todas las dependencias de la Compañía, cuando sea necesario para el cumplimiento de sus funciones.
<b>10.</b>	Mantener archivo de toda la información documentada correspondiente a los contratos en ejecución y concluidos que fueron puestos a su consideración.



Elaborado por:	Revisado por: Jefe de Gabinete Técnico <b>Ing. Marta Canatta</b>
Fecha:	Fecha: <b>Jefe. Gabinete Técnico</b>



# COPACO

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

**GERENCIA ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA**



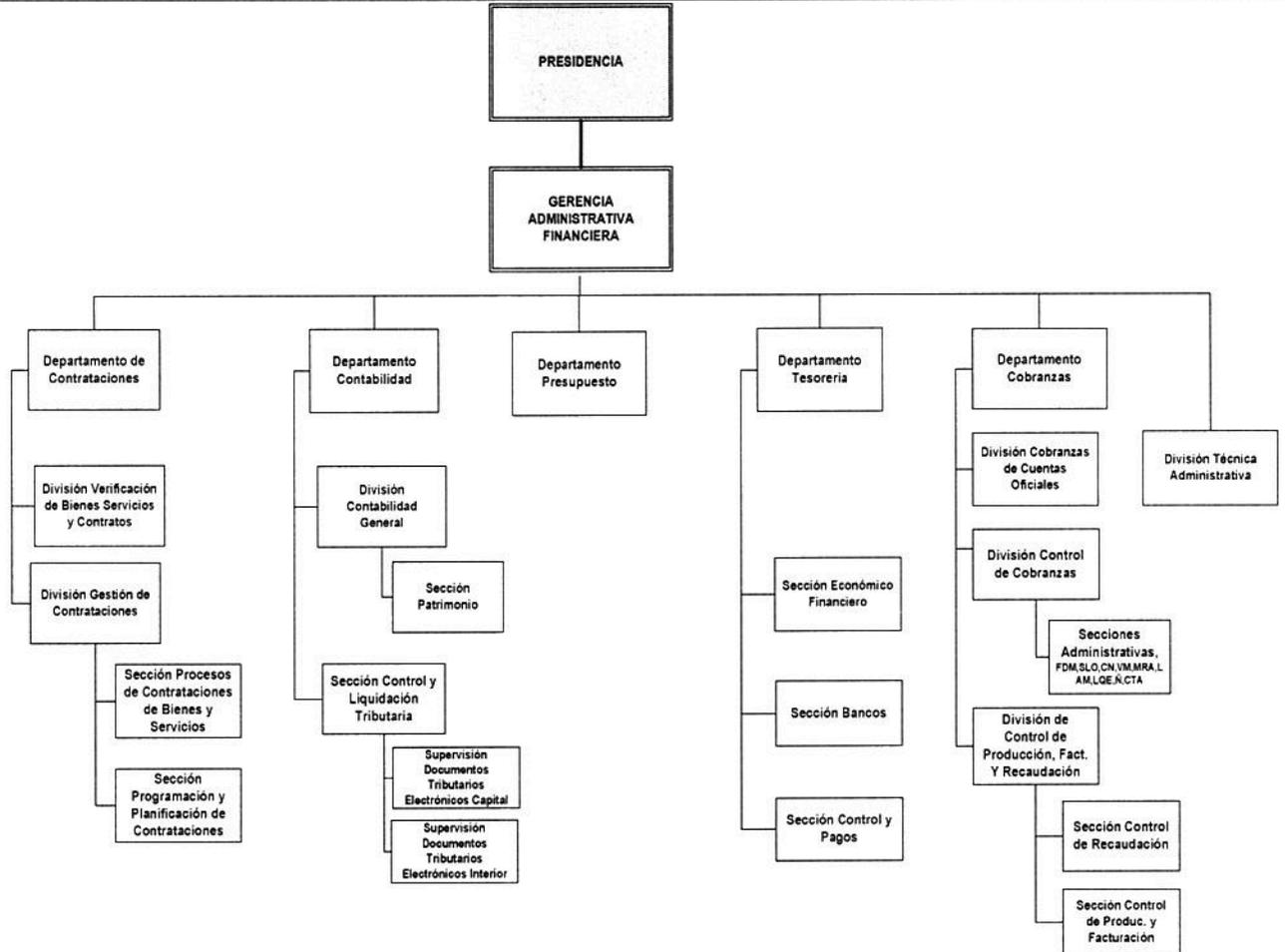
  
Msc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

  
Lic. Osmar R. Canete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

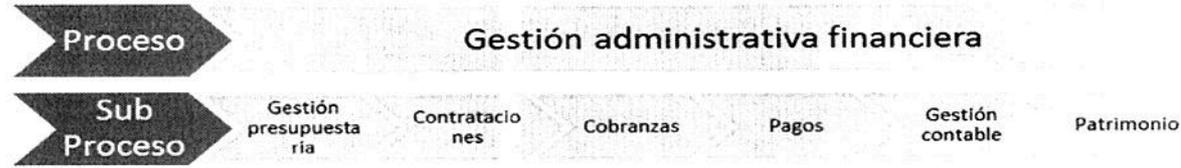
**GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**Siglas de Identificación:**  
**GAF**



Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAAD:

**PROCESO:** Gestión administrativa financiera      **Tipo:** Estratégico y de Apoyo



*Msc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

*Lic. Ana Dey Cáceres*  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Gerente
<b>Depende directamente de:</b>	Presidencia del Directorio
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Gerencia
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. Departamento de Contrataciones 2. Departamento Contabilidad. 3. Departamento Presupuesto. 4. Departamento Tesorería. 5. Departamento Cobranzas 6. División Técnica Administrativa.
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### OBJETIVO

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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y liderar las actividades de diseño, revisión, ejecución y control de la planificación estratégica y el plan operativo de la Compañía.</li><li>2. Conocer y liderar las actividades de diseño e implementación del sistema de control interno conforme a las normativas adoptadas por la Compañía.</li><li>3. Identificar y diseñar con los responsables de los procesos correspondientes la formulación del presupuesto y las contrataciones de la Compañía.</li><li>4. Identificar, definir y programar actividades y tareas del personal a su cargo orientado al logro y objetivos del área y de los procesos bajo su responsabilidad.</li><li>5. Prever la provisión óptima de los recursos (financieros, humanos, materiales, técnicos y tecnológicos), necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</li></ol>
----------------------	---

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

COPACO S.A.

Apr. por el Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N° 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Lisy Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer, practicar y promover principios éticos y de buen gobierno.</li> <li>2. Liderar y promover el trabajo en equipo con los distintos procesos de la Compañía.</li> <li>3. Desarrollar una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, personal, operadores y otros grupos de interés, para el logro de los objetivos esperados.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, procedimientos, funciones y normas de la Compañía.</li> <li>5. Dirigir y coordinar la ejecución de actividades y tareas que fueron planificadas con los responsables de los procesos.</li> <li>6. Dirigir el diseño, socialización, aprendizaje e implementación de la mejora continua en las áreas de su responsabilidad.</li> <li>7. Coordinar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de los procesos y responsabilidades que le son asignadas por la Máxima Autoridad.</li> <li>1. Informar resultados de la gestión en función de lo planificado, lo ejecutado y las propuestas de mejoramiento.</li> <li>2. Verificar la efectividad de los medios de información para posibilitar fluidez en la comunicación interna y externa.</li> <li>3. Identificar, proponer y desarrollar actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y tomar decisiones conforme a su grado de responsabilidad para el cumplimiento de las normas y los objetivos del proceso.</li> <li>4. Identificar y alertar sobre posibles riesgos detectados.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, proponer y desarrollar planes de mejoramiento constante de los trabajos dentro del ámbito de su competencia.</li> <li>2. Identificar y proponer procedimientos y controles para la gestión de riesgos en su área.</li> <li>3. Controlar que las tareas sean realizadas conforme a los procedimientos, normas y políticas vigentes.</li> <li>4. Evaluar al personal en el desempeño de sus tareas en el puesto de trabajo.</li> <li>5. Supervisar el uso racional y adecuado de los equipos, vehículos, materiales, útiles, información y recursos en general en las áreas de su competencia.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato o la Máxima</li> </ol>

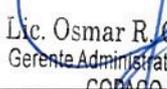
Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Lic. Ana Lizz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

Autoridad, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

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.
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.
3. Implementar sistemas eficientes de cobranzas y control financiero de todos los servicios de telecomunicaciones que presta la Compañía.
4. Implementar sistemas de conciliación de cuentas con otras operadoras de telecomunicaciones, clientes corporativos y entidades del estado que soporten a los sistemas de cobranzas y pagos.
5. Administrar eficientemente los recursos financieros de la Compañía

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACOS.A.



Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO DE CONTRATACIONES

**Siglas de Identificación:**  
**DPC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:**

Jefe de Departamento

**Depende directamente de:**

Gerencia Administrativa Financiera

**Nivel Jerárquico:**

Departamento

**Áreas bajo su responsabilidad:**

1. División Verificación de Bienes, Servicios y Contratos
2. División Gestión de Contrataciones

**Notificación N°: 21/P/2024**

### OBJETIVO

Planificar, ejecutar y controlar los procesos de contrataciones en la Compañía, de conformidad con la ley de Suministro y Contrataciones Públicas, las disposiciones legales y los procedimientos vigentes en el área.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

**PLANIFICACION**

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

**EJECUCION**

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.

**VERIFICACION**

1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete-Roa - Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Cay Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

COPACO S.A.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 19 JUN 2024  
Acta N°: 99 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Planificar en conjunto con sus dependencias a cargo las actividades para la elaboración del Programa Anual de Contrataciones (PAC) de productos y/o servicios requeridos por las distintas dependencias de la Compañía, teniendo en cuenta la Planificación Estratégica Institucional, el Plan Operativo Anual y el Presupuesto para cada ejercicio fiscal.
<b>2.</b>	Coordinar y 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.
<b>3.</b>	Verificar y aprobar informes y/o otros actos administrativos en general elaborados por las dependencias a su cargo que le son requeridos en el marco de los procesos de contrataciones.
<b>4.</b>	Notificar oportunamente a la DNCP el incumplimiento en que incurren los contratistas y proveedores, solicitar la aplicación de sanciones que correspondan por las infracciones cometidas y alertar a la Superioridad sobre posibles riesgos derivados.
<b>5.</b>	Redactar, revisar, corregir y proponer documentos de organización, métodos y procedimientos para implementar internamente las regulaciones que emita la DNCP.
<b>6.</b>	Realizar la evaluación de ofertas y recomendar la adjudicación, cuando la Máxima Autoridad no conforme un Comité de Evaluación, si correspondiere, en los casos establecidos en la reglamentación.

Aprobado por el Directorio

 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 99 DAAD: 4

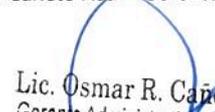
  
**MSc. Ing. Marta Cañete**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

 Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCl  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Fecha: Mayo/2024

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

7.	Supervisar, recibir y custodiar las ofertas recibidas, someterlas a consideración del Comité de Evaluación y elevar el informe de evaluación a la autoridad competente de la Institución para la toma de decisión. Emitir recomendaciones a la Superioridad, ante la falta del Comité de Evaluación, para la toma de decisión.
8.	Supervisar la formalización de los contratos y recibir las garantías correspondientes.
9.	Supervisar y controlar todos los procesos a su cargo.
10.	Coordinar y supervisar la elaboración de indicadores y de reportes cualitativos y cuantitativos para el seguimiento del PEI, POA y otros indicadores propios del área.
11.	Elaborar propuestas de mejora continua en base a los resultados y las experiencias con los proveedores.
12.	Elaborar informes y emitir recomendaciones sobre temas específicos del área sobre los cuales el Presidente y/o el Directorio requieran su concurso.
13.	Representar a la Compañía interna y externamente en los temas de su competencia y que hacen a los compromisos asumidos por la Compañía.
14.	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.
15.	Coordinar la disponibilidad ordenada y adecuada de archivos físicos y digitales de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo.
16.	Realizar las gestiones administrativas sobre los procesos de Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional, Licitación de Menor Cuantía de compras estratégicas de la Compañía.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 

  
Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

  
Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISION VERIFICACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y CONTRATOS

Siglas de Identificación:  
**DVVBSC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento de Contrataciones
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Coordinar las actividades relacionadas a la verificación de la información documentada producida y/o recibida en el Departamento, desde el origen hasta el destino final del mismo, de conformidad con los objetivos de la Compañía y el marco legal vigente.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los</li></ol>

Aprobado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF  
Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Realizar conjuntamente con el Jefe de Departamento y el personal a cargo, los planes de trabajo, cronogramas y presupuestos del área.
<b>2.</b>	Planificar, coordinar y evaluar conjuntamente con los funcionarios a su cargo, las actividades de recepción, clasificación, redacción, distribución y archivo físico y/o digital de los documentos oficiales del área de conformidad a las normas y procedimientos vigentes para la gestión de la información y comunicación.
<b>3.</b>	<p>Analizar, redactar, revisar, corregir y proponer propuestas de documentos oficiales en general gestionados desde o hacia el Departamento.</p> <p>Ejecutar la redacción, revisión y corrección de proforma de contratos a ser incluidos en los pliegos de bases y condiciones, así como la redacción final de los contratos las proformas de las adendas a los contratos derivados de los procesos de contrataciones.</p>
<b>4.</b>	Identificar, proponer y organizar capacitaciones y/o entrenamientos del personal para el cumplimiento de los objetivos del área y del Departamento.
<b>5.</b>	Atender las consultas realizadas por los clientes y/o grupos de interés del Departamento y dar retorno correspondiente a los mismos.
<b>6.</b>	Orientar y coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.
<b>MSc. Ing. Marta Cayatta</b> Jefe. Gabinete Técnico	Organizar reuniones formales para coordinar acciones específicas concernientes al logro de los objetivos del área y/o del Departamento.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

**MSc. Ing. Marta Cayatta**  
Jefe. Gabinete Técnico

*Lic. Ana Dey Cáceres*  
 Lic. Ana Dey Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

8.	Recibir y verificar la presentación formal de las Pólizas de Seguros y/o Garantías presentadas en los procesos de contratación para la ejecución de contratos como ser: Garantía de Cumplimiento de Contrato, Garantía de Fondos de Reparación, Seguro de Responsabilidad Profesional, para su guarda y custodia.
9.	Trabajar coordinadamente en las acciones y actos administrativos que requiera el Departamento de Contrataciones para las impugnaciones y/o protestas promovidas en cualquiera de las etapas de los procesos licitatorios, así como en las soluciones de diferendos de los procedimientos de avenimientos ante la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.
9.	Elaborar y mantener actualizado el inventario de los documentos y gestionar la solicitud de inventario de bienes y muebles a cargo del Departamento y la División a efectos de su actualización permanente.
10.	Realizar el registro de las acciones de los planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y/o auditorías practicadas por los organismos de control interno y/o externo.
11.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
12.	Realizar el registro de datos concernientes al Departamento en los sistemas corporativos y portales de los organismos y entidades del estado en los casos autorizados para reportar información oficial del área. Comunicar a los diferentes miembros de la Comisión de evaluación de ofertas su designación y la fecha de apertura de ofertas.
13.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
14.	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso oportuno. Mantener una base de datos actualizada y ordenada de los contratos suscritos, con el archivo y custodia adecuada de todas las documentaciones respaldatorias hasta la culminación de las obligaciones asumidas por las partes, anexando cualquier modificación a los mismos.
15.	Controlar las documentaciones para la formalización de los contratos, analizar y emitir informes al Departamento de Contrataciones sobre los documentos puestos a su consideración en los antecedentes de los Contratos.
16.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.
17.	Llevar un control de los plazos establecidos por la ley de contrataciones vigente para la adjudicación y alertar sobre los mismos conforme sea requerido.
18.	Proveer asistencia conforme a los pedidos derivados del coordinador del Comité de Evaluación.
	Verificar el informe de evaluación de conformidad al modelo estándar del manual Técnico de la DNCP.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD

  
**MSc. Ing. María Canales**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN GESTIÓN DE CONTRATACIONES

Siglas de Identificación:  
**DVGC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Contrataciones
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Programación y Planificación de Contrataciones</li><li>2. Sección Procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios</li></ol>

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Gestionar los procesos de programación, planificación y contratación de servicios y suministro de bienes, desde la recepción de las solicitudes de llamado a licitación hasta su finiquito, teniendo en cuenta el Programa Anual de Contrataciones, el plan operativo anual, el marco legal y los procedimientos vigentes, en las modalidades de Licitación Pública Nacional, Internacional, Licitación de Menor Cuantía y por Vía de la Excepción.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Lisy Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Apróbatado por el Directorio

Fecha: 10 JUL. 2024

Acta N°: 29 DAAD:



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Planificar conjuntamente con el Departamento y sus dependencias a cargo, la elaboración de Programa Anual de Contrataciones (PAC), teniendo en cuenta los objetivos y metas de la Compañía y presentar la propuesta a la Presidencia del Directorio.
<b>2.</b>	Mantener actualizada 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.
<b>3.</b>	Planificar, coordinar, supervisar y evaluar conjuntamente con los responsables de las dependencias a su cargo, la elaboración de los pliegos de bases y condiciones específicos, especificaciones técnicas y otros documentos técnicos para cada licitación en cualquiera de sus modalidades.
<b>4.</b>	Supervisar los trámites de llamado y/o las invitaciones de los procesos licitatorios y suscribir los actos administrativos desde la recepción de ofertas hasta la remisión a consideración de la Comisión de Evaluación.
<b>5.</b>	Identificar, analizar, orientar, proponer e implementar políticas y procedimientos inherentes a los procesos de contrataciones.
<b>6.</b>	Mantener informado al Jefe del Departamento Contrataciones sobre el estado de las gestiones de las contrataciones y alertar sobre posibles riesgos identificados en el área.
	Coordinar actividades de evaluación y seguimiento de indicadores estratégicos y operativos correspondientes al área.

MSc. Ing. Marta Carreño  
Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería – GAF

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD:



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

8.	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.
9.	Elaborar y mantener estadísticas y registros actualizados de las actividades de los procesos a su cargo.
10.	Mantener un archivo de las evidencias documentales de los procesos a su cargo.
11.	Evaluar las actividades de los procesos a su cargo.

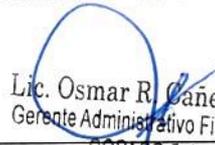
  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

  
Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN PROCESOS DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS

Siglas de Identificación:  
**SCPCBS**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de Sección
Depende directamente de:	División Gestión de Contrataciones
Nivel Jerárquico:	Sección
Áreas bajo su responsabilidad:	---

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Brindar asistencia para el proceso de 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 de Menor Cuantía, además la Contratación por la Vía de la Excepción, de acuerdo a los procedimientos, métodos y marco legal vigente.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Comunicar las enmiendas a las bases y condiciones de los procesos licitatorios durante la etapa de convocatoria de los llamados a licitación (estado publicado en el SICP), recibir y someter las ofertas recibidas a consideración del Comité de Evaluación.
<b>3.</b>	Elaborar los Pliegos de Bases y Condiciones particulares para cada Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación de Menor Cuantía, utilizar los Pliegos Estándar elaborados por la DNCP.
<b>4.</b>	Remitir la información necesaria a la Sección Programación y Planificación de Contrataciones para que gestione las comunicaciones pertinentes a la DNCP, en la etapa de Adjudicación.
<b>5.</b>	Realizar las gestiones administrativas sobre los procesos de contratación a través de llamados a Licitación Pública Nacional, Licitación Pública Internacional y Licitación de Menor Cuantía, 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.
<b>6.</b>	Elaboración y/o corrección de los textos a ser publicados con relación a llamados a contratación.
<b>7.</b>	Preparar las documentaciones necesarias para la comunicación de las convocatorias o llamados a licitación a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, para su publicación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP).
<b>8.</b>	Verificar la difusión de cada Llamado en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP)
<b>9.</b>	Realizar las gestiones administrativas propias de los procesos de Contratación por la Vía de la Excepción.
<b>10.</b>	Recopilar datos y elaborar informes dentro de sus facultades y en los asuntos que sean sometidos a su consideración conforme a sus atribuciones, tareas y responsabilidades.

 Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Ana Day Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

11.	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.
12.	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo.

Ing. Marta Canatta  
Gabinete Técnico



Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Fecha: Mayo/2024

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN PROGRAMACION Y PLANIFICACIÓN DE CONTRATACIONES

Siglas de Identificación:  
**SCPPC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Gestión de Contrataciones
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---

**Notificación N°: 21/P/2024**

### OBJETIVOS

Brindar asistencia para la elaboración, seguimiento, modificación y evaluación del Programa Anual de Contrataciones (PAC) en coordinación con el sector de presupuesto, teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la planificación estratégica y el plan operativo anual.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Recibir, analizar y consolidar las solicitudes de adquisición de bienes, obras y/o servicios remitidos por las distintas reparticiones o dependencias de la Compañía.
<b>2.</b>	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC) en coordinación con el Departamento de presupuesto de la Compañía, conforme a los lineamientos técnicos emanados de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.
<b>3.</b>	Elevar en conjunto con el personal técnico del área el Programa Anual de Contrataciones, y una vez aprobado por el Directorio de la Compañía, remitir a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas conforme a la reglamentación vigente. Monitorear y controlar la ejecución del programa anual de contrataciones.
<b>4.</b>	Realizar las modificaciones necesarias del PAC y remitir a consideración de la División Gestión de Contrataciones y por su intermedio al Departamento de Contrataciones, para el buen cumplimiento de las actividades de las distintas áreas de la Compañía, teniendo en cuenta el marco legal vigente.
<b>5.</b>	Informar a la División Gestión de Contrataciones y por su intermedio al Departamento de Contrataciones, 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.
<b>6.</b>	Gestionar a través del Departamento de Contrataciones con la Gerencia Administrativa Financiera, la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), a los efectos de iniciar el proceso de contratación.
<b>7.</b>	En la etapa de adjudicación, conforme los datos proporcionados por la Sección Procesos de Contrataciones dependiente de la División Gestión de Contrataciones del Departamento de Contrataciones, elaborar el Anexo 02-05 (o el que lo reemplace posteriormente) y realizar la comunicación a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.
<b>8.</b>	Controlar la adecuada utilización de los documentos emitidos o ingresados a su área.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD

  
**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

  
**Lic. Ana Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

9.	Mantener ordenado y disponible el archivo físico y digital de los documentos, para su uso y presentación a los organismos de control interno y/o externo.
10.	Alertar a la Superioridad de posibles riesgos derivados de la programación y/o su modificación y emitir propuestas de mejora continua.
11.	Redactar, revisar, corregir e implementar procedimientos y registros en su área de competencia.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO CONTABILIDAD

Siglas de Identificación:  
**DPC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Administrativa Financiera
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1. División Contabilidad General 2. Sección Control y Liquidación Tributaria

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Proporcionar información oportuna y veraz de la situación económica y financiera de la Empresa a través de los Estados Contables.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Controlar la correcta y oportuna elaboración de los Estados Contables de la Compañía.
<b>2.</b>	Coordinar la realización del Inventario General de Bienes del Activo Fijo de la Institución y su permanente Control, Clasificación y Contabilización.
<b>3.</b>	Coordinar con los jefes de División y Secciones, las gestiones administrativas y Contables, para la elaboración de los Estados Contables principales de la Compañía.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Controlar que las documentaciones respaldatorias de las transacciones de la compañía, cumplan con las normativas legales y los reglamentos internos vigentes.
<b>7.</b>	Asegurar que los estados contables, reflejen razonablemente la situación de la empresa, para lo cual se deberá observar el cumplimiento de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Políticas Contables adoptadas por la Compañía y las Normas Internacionales de Contabilidad.

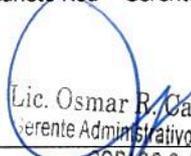
Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 28 DAAD:

  
**MSc. Ing. Marta Cañatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Lic. Ana Caceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar B. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>8.</b>	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.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	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.
<b>11.</b>	Coordinar la emisión en tiempo y forma de los estados contables de la empresa, con la periodicidad establecida por las reglamentaciones legales vigentes para el efecto.
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Verificar que las registraciones contables se efectúen conforme al respaldo documentario veraz de otras dependencias de la empresa, observando la consistencia de las mismas.

  
MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



  
Lic. Ana Lix Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

  
Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO SA

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTABILIDAD GENERAL

Siglas de identificación:  
**DVCG**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Departamento Contabilidad
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	1- Sección Patrimonio

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Asegurar que los Estados Contables, refleje la realidad económica y financiera de la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Lic. Osmar Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta IP: 29 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Comunicar al Departamento de Contabilidad, cualquier deficiencia, falencia o irregularidad detectada en las documentaciones presentadas y recomendar las correcciones a cada situación observada.
<b>3.</b>	Registrar las transacciones de la compañía que no se registren en forma automática en el sistema contable.
<b>4.</b>	Registrar todos los ingresos y egresos correspondientes a corresponsales del exterior.
<b>5.</b>	Verificar la documentación respaldatorias de las rendiciones de los distintos fondos, presentados por los titulares de los mismos.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	Registrar los asientos pro forma solicitados por otras dependencias previo análisis de la pertinencia de los mismos.
<b>8.</b>	Registrar las compensaciones de cuentas mantenidas con Operadores Celulares, Operadores de Servicios de Audio texto, entidades del estado u otros servicios con terceros.
<b>9.</b>	Emitir el Balance General y Estado de Resultados mensuales, según los plazos exigentes para el mismo.

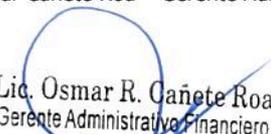
Acta N° 29  
 10 JUL 2024  
 DAVID

  
**Lic. Ing. Marta Canatt**  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCION PATRIMONIO

Siglas de identificación:  
**SCP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Contabilidad General
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Mantener actualizado el Inventario General de Bienes del Activo Fijo que pertenece a la Compañía.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Acta N° 29 DAAD: 4  
Fec: 110 JIII 2024

MSC. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Registra en el sistema los bienes patrimoniales adquiridos en los diferentes periodos.
<b>2.</b>	Elabora y mantiene el inventario permanente de los bienes patrimoniales de la empresa, habilitando el código del bien para su identificación en el sistema.
<b>3.</b>	Ejecuta y controla todas las bajas y/o transferencias de bienes patrimoniales del inventario permanente.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Elaborar Asientos Pro-forma para la transferencia al Activo Fijo de las Cuentas contables transitorias.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Crear y controlar las fichas de los Bienes incorporados en el Activo Fijo de la Compañía, en el periodo correspondiente
<b>9.</b>	Elaborar las Declaraciones Juradas de Localidades donde la compañía explote sus servicios, para la liquidación correspondiente de la Patente Comercial.
<b>10.</b>	Registrar los movimientos internos de bienes del Activo Fijo dentro de la Compañía y las devoluciones a almacenes.
<b>11.</b>	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.
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Elaborar el inventario de bienes existentes en depósitos y sub depósitos de la

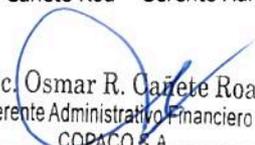
Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. María Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Código: MAN GGT 01
		Versión N°: 03
<b>Reemplaza:</b> Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -		

	Compañía a fin de actualizar la existencia del stock y el mayor contable.
<b>14.</b>	Registrar los movimientos de materiales y papelerías de los depósitos y sub – depósitos de la compañía.
<b>15.</b>	Conciliar la documentación respaldatoria de entradas y salidas de materiales y papelería con los depósitos y sub depósitos de la Compañía.
<b>16.</b>	Elaborar y mantener actualizado el Manual de Bienes de Inversión y su aplicación en los estados financieros de la Compañía.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico



*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCION CONTROL Y LIQUIDACIÓN TRIBUTARIA

Siglas de identificación:  
**SCCLT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:

Jefe de Sección

Depende directamente de:

Departamento Contabilidad

Nivel Jerárquico:

Sección

Áreas bajo su responsabilidad:

- Supervisión Documentos Tributarios Electrónicos Capital.
- Supervisión Documentos Tributarios Electrónicos Interior.

Notificación N°: 21/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

**PLANIFICACION**

- Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.
- Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.

**EJECUCION**

- Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.
- Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.
- Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.

**VERIFICACION**

- Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>superior sobre el avance de los mismos.</p> <p>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tanto impositivo, como regulatorios, de manera a evitar el pago innecesario de recargos, multas e intereses.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	Efectuar las verificaciones de las retenciones aplicadas a los proveedores según Ley 7021/22 de (Suministros y Contrataciones Públicas), proveídas por la División Control y Pagos-Dpto. Tesorería.
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	En coordinación con el Dpto. de Contabilidad asegurar que las operaciones y actividades realizadas por la empresa, así como la documentación respaldatoria

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

  
 MSc. Ing. Marta Canete  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tec. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
 Lic. Osmar B. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	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.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Emitir las recomendaciones necesarias que a su criterio convenga a la empresa en el sentido de cumplir adecuadamente con las disposiciones de carácter impositivo.
<b>11.</b>	Gestión de rubricas de Libros Contables ante el Poder Judicial- Dirección General de Registro Público.
<b>12.</b>	Gestión ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) – Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT) de ampliación o eliminación de establecimiento y punto de expedición dentro del Sistema Integrado Marangatu .
<b>13.</b>	Gestión de requerimiento de documentos varios solicitados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)- Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT).

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 

  
 Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SUPERVISIÓN DOCUMENTOS TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS CAPITAL

Siglas de identificación: SVDTEC

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Supervisión
<b>Depende directamente de:</b>	Sección Control y Liquidación Tributaria
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Supervisor
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----

Notificación N°: 427/P/2023

### OBJETIVOS

Garantizar el cumplimiento eficiente de las obligaciones referentes a la emisión de documentos tributarios electrónicos emitidos en las Centrales de Capital y Periféricas de la Compañía, con base a las normativas de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre las actividades de su área de</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería  
 GAF

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 D.A.M.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
 Jefe. Gabinete Técnico

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Controlar los documentos tributarios electrónicos emitidos, enviados, aprobados y rechazados.
2.	Comunicar y coordinar la correcta edición de facturas para su aprobación.
3.	Anular los documentos tributarios electrónicos a través de notas de crédito según los plazos del Sistema Integrado de Facturación Electrónica Nacional (SIFEN).
4.	Controlar y dar baja a los saltos de correlatividad que pudieran surgir en los documentos tributarios electrónicos.
5.	Efectuar la solicitud de re facturación de documentos tributarios electrónicos.
6.	Realizar verificaciones entre los datos transmitidos en el sistema Marangatu comparándolos con los registros de los sistemas BOSS, SIRD y SAF.
7.	Asesorar sobre los mecanismos de solución ante eventos ocurridos.
8.	Canalizar el uso correcto de los puntos de expedición de la compañía, con base a los aprobados por la administración tributaria y los cambios que puedan existir dentro de la estructura organizacional.
9.	Actualizar los datos anuales en el sistema Marangatu, al igual que aquellos datos que necesiten ser actualizados según las normativas tributarias.
10.	Autorizar la aprobación, el rechazo o desconocimiento de las facturas electrónicas recibidas dentro del Sistema Integrado de Facturación Electrónica Nacional (SIFEN).
11.	Controlar las facturas electrónicas recibidas.
12.	Efectuar el comparativo de compras entre los documentos tributarios electrónicos y los documentos ingresados en el sistema SAF.
13.	Controlar la carga de documentos tributarios electrónicos en el sistema Marangatu Resolución General N° 90.
14.	Reconocer las afectaciones de IVA en la Resolución General N° 90.
15.	Elaborar guías tributarias relacionadas a la facturación electrónica.
16.	Coordinar el reenvío de facturas por medios ajenos al correo electrónico.
17.	Prever mecanismos de contingencia ante diversas situaciones que afectan a las facturas electrónicas.
18.	Comunicar las bajas y anulaciones de las facturas electrónicas.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 24 DAAD:4

  
 MSc. Ing. Marta Garatza  
 Jefe. Gabinete Técnico

  
 Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

19.	Controlar las Notas de Crédito emitidas y recibidas de manera electrónica.
20.	Efectuar controles de la Resolución N° 82 IRP.
21.	Controlar el registro y tratamiento contable de las facturas recibidas de distintas fuentes.
22.	Reconocer las facturas recibidas ante el SIFEN, según los tipos de eventos permitidos (reconocimiento, rechazo de los DTE, aceptación)
23.	Elaborar y provisionar informes solicitados por la superioridad.

*MSc. Ing. Marta Canatta*  
Jefe. Gabinete Técnico



*Lic. Ana Liz Cáceres*  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SUPERVISIÓN DOCUMENTOS TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS INTERIOR

Siglas de identificación: **SVDTEI**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Supervisión
<b>Depende directamente de:</b>	Sección Control y Liquidación Tributaria
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Supervisor
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	-----

**Notificación N°: 427/P/2023**

### OBJETIVOS

Garantizar el cumplimiento eficiente de las obligaciones referentes a la emisión de documentos tributarios electrónicos emitidos en las Centrales del Interior del país correspondientes a nuestra Compañía, con base a las normativas de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre las actividades de su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 Lic. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

21.	Controlar el registro y tratamiento contable de las facturas recibidas de distintas fuentes.
22.	Reconocer las facturas recibidas ante el SIFEN, según los tipos de eventos permitidos (reconocimiento, rechazo de los DTE, aceptación)
23.	Elaborar y provisionar informes solicitados por la superioridad.

MSc. Ing. Marta Capatta  
Jefe Gabinete Técnico



*[Signature]*  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

*[Signature]*  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO PRESUPUESTO

Siglas de Identificación:  
**DPP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Administrativa Financiera
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Brindar a las Autoridades de la Compañía un panorama macro financiero actualizado que facilite la toma de decisiones, verificar e informar sobre la disponibilidad presupuestaria, teniendo en cuenta el presupuesto aprobado.

Planificar, coordinar, elaborar y controlar la Ejecución del Presupuesto mensual de Ingresos y Gastos de la Compañía aprobada anualmente en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 204 DAAD: 4

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <p>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Controlar que la ejecución presupuestaria se realice respetando la normativa vigente.
<b>3.</b>	Verificar e informar sobre la disponibilidad presupuestaria en los diferentes rubros y emitir reportes para cada solicitud, (Afectación Preventiva).
<b>4.</b>	Emitir informes referentes a obligaciones de pagos originado en un vínculo jurídico financiero entre la Compañía y una persona física o jurídica. (Obligación )
<b>5.</b>	Emitir informes referentes a los pagos realizados por la Compañía, previamente obligados conforme al Presupuesto de Gastos aprobado.(Pago)
<b>6.</b>	Elaborar informes de ejecución presupuestaria de gastos, que permita a los responsables llevar un control adecuado de los mismos.
<b>7.</b>	Analizar periódicamente los rubros del presupuesto en base al nivel de ejecución de los mismos y remitir un informe a los responsables de cada área.
<b>8.</b>	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.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 24 DAAD: ✓

  
 Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	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.
<b>11.</b>	Preparar Informes Estadísticos solicitados por Entes Gubernamentales, previa autorización de la Presidencia de la Compañía.
<b>12.</b>	Realizar un análisis periódico de los distintos rubros en base a los informes de disponibilidad presupuestaria y su ejecución.
<b>13.</b>	Elaborar las Reprogramaciones Presupuestarias de acuerdo a la política de la Compañía.
<b>14.</b>	Coordinar y elaborar las propuestas de ampliaciones presupuestarias en los casos que sean necesarios.
<b>15.</b>	Realizar el seguimiento de las ampliaciones y reprogramaciones solicitadas.
<b>16.</b>	Realizar un seguimiento de los documentos que se hayan afectado preventivamente y que no se hayan obligado para desafectarlos nuevamente.
<b>17.</b>	Verificar que todos los pagos que realice la Compañía hayan sido presupuestados.
<b>18.</b>	Obligar los montos comprometidos, originando la orden de pago.
<b>19.</b>	Elaborar los listados de informes de disponibilidad presupuestaria de cada programa.

**MSc. Ing. Marta Canatta**  
 Jefe. Gabinete Técnico



Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29      DAAD: 

  
**Lic. Ana Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO TESORERIA

Siglas de Identificación:  
**DPT**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Departamento
<b>Depende directamente de:</b>	Gerencia Administrativa Financiera
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Departamento
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sección Económico Financiero</li><li>2. Sección Bancos</li><li>3. Sección Control y Pagos</li></ol>
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.</li><li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.</li><li>2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.</li><li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.</li><li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: A

Lic. Ana Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</p> <p>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</p> <p>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</p>
<b>CONTROL</b>	<p>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</p> <p>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</p> <p>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Preparar la documentación para efectuar la transferencia de los recursos financieros necesarios para el pago de salarios y beneficios a los empleados.
<b>2.</b>	Confeccionar los cheques y/o transferencias para el pago a proveedores, operadores y empleados de la empresa, una vez verificada su aprobación correspondiente.
<b>3.</b>	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos y los del departamento.
<b>4.</b>	Custodiar adecuadamente las documentaciones relacionadas a las actividades relacionadas al pago a proveedores, operadores y empleados de la compañía.
<b>5.</b>	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas de la Gerencia Administrativa Financiera.
<b>6.</b>	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.

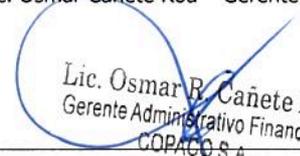
MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 

  
**Lic. Ana Lisy Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERO

Siglas de identificación:  
**SCEF**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Tesorería
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Analizar los datos económicos y financieros de la Compañía a fin de elaborar informes técnicos que permitan adoptar decisiones Gerenciales en tiempo oportuno.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD

Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

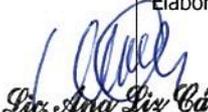
	área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	Gestionar informes requeridos por los órganos de control; sean estas Ministerio de Economía y Finanzas, Contraloría General de la República, AGPE, Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, y otros.
<b>4.</b>	Analizar y elaborar informes relacionados con al Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos de la Compañía.
<b>5.</b>	Recolectar datos para la elaboración de la MEMORIA ANUAL de la Compañía.
<b>6.</b>	Coordinar la recolección de datos e informaciones solicitados por la Dirección General de Empresas Públicas, Dirección General de Contabilidad Pública y remitir en tiempo y forma a las instancias correspondiente, de conformidad a la Ley del PGN vigente.
<b>7.</b>	Elaborar informes de Capacidad Económico Financiero de las ofertas presentadas a la Compañía en el marco de las exigencias del Pliego de Bases y Condiciones de cada Licitación.
<b>8.</b>	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y Procedimientos establecidos.
<b>9.</b>	Elaborar los informes que requiera la Gerencia dentro de su ámbito.
<b>10.</b>	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.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 11 0 JUN 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 

  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>SECCIÓN BANCOS</b>		<b>Siglas de identificación: SCB</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección	
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Tesorería	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>		

<b>OBJETIVOS</b>
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.

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li><li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su</li></ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa – Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Resolución por el Directorio  
Fecha: 10 JUN 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<p>área.</p> <p>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</p>
<b>OTRAS</b>	<p>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</p>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Realizar las gestiones que sean necesarias para clarificar los movimientos de las cuentas bancarias que mantiene la Compañía en los distintos bancos.
<b>2.</b>	Recibir, controlar y asentar (registrar) los comprobantes de depósitos correspondientes a regularizaciones por diferencias en la Recaudaciones y otros documentos inherentes al movimiento de las cuentas corrientes y cajas de ahorro de los bancos con quienes opera la Compañía
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Elaborar informes actualizados sobre movimientos y saldos de los Embargos Judiciales.
<b>5.</b>	Elaborar informes actualizados sobre el movimiento y saldo que registra cada una de las cuentas bancarias de la empresa.
<b>6.</b>	Efectuar la conciliación de los saldos de cada una de las cuentas bancarias que mantiene la empresa, con la periodicidad requerida.
<b>7.</b>	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos.
<b>8.</b>	Informar sobre los saldos bancarios una vez confirmados los mismos con los bancos donde se mantienen las cuentas de la empresa.
<b>9.</b>	Retirar los Cheques Devueltos informados por las distintas Entidades Bancarias con quienes opera la compañía, y su posterior remisión a la División Regularización de Cuentas para la regularización de los mismos. Elaborar informes actualizados sobre movimientos y saldos de cheques devueltos.

Approved & Published  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N.º 89 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAR  
 Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN CONTROL Y PAGOS

Siglas de identificación:  
**SCCP**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Tesorería
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

### OBJETIVOS

Ejecutar los pagos de las obligaciones financieras y comerciales asumidas por la empresa.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF  
 Fecha: Mayo/2024

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A

Fecha: Mayo/2024

Acta N° 29  
 10 JUL 2024  
 DAAD:

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Gestionar los pagos locales a proveedores o contratistas, operadores celulares y de valor agregado, una vez verificada su aprobación correspondiente y demás documentos inherentes al proceso de pago, como ser: afectación presupuestaria, provisión contable, informe de los fiscales del contrato, entre otros.
<b>2.</b>	Sugerir alternativas de mejoramiento en las gestiones operativas que realiza a fin de cumplir de manera eficiente con sus objetivos y los del Departamento.
<b>3.</b>	Verificar adecuadamente las documentaciones relacionadas a las actividades de pago a proveedores, operadores y otros que se relacionan con la Compañía.
<b>4.</b>	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones de pagos nacionales e internacionales inherentes a las actividades que desempeñan, conforme a las instrucciones recibidas del Departamento Tesorería.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Gestionar los cobros a las operadoras celulares y otras instituciones según requerimiento.
<b>7.</b>	Recepción, verificación y registro en el SAF de las Órdenes de Comisiones nacionales e internacionales conforme a la reglamentación vigente, recibidas de las distintas dependencias de la Compañía para su posterior pago, en coordinación con el Departamento Tesorería.
<b>8.</b>	Aplicación de las retenciones impositivas del iva, renta y Ley 7021/22 a los proveedores de la Compañía.
<b>9.</b>	Gestionar las transferencias a las instituciones estatales correspondientes de las retenciones aplicadas a los pagos a proveedores.
<b>10.</b>	Proveer información sobre pagos realizados conforme a las directrices del Departamento Tesorería.
<b>11.</b>	Gestionar y tramitar los pagos en concepto de Patente Comercial e industrial e Impuestos inmobiliarios y tasas con los distintos municipios del país.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero
 Lic. Ana Cáceres Div. Económico Financiero Dpto. Tesorería - GAF	 Lic. Osmar R. Cañete Roa Gerente Administrativo Financiero COPACO S.A.
Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DEPARTAMENTO COBRANZAS

**Siglas de Identificación:**  
**DPCO**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

**Denominación del cargo:**

Jefe de Departamento

**Depende directamente de:**

Gerencia Administrativa Financiera

**Nivel Jerárquico:**

Departamento

**Áreas bajo su responsabilidad:**

1. División Control de Producción, Facturación y Recaudación.
2. División Cobranzas de Cuentas Oficiales.
3. División Control de Cobranzas.

**Notificación N°: 21/P/2024**

### 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 Y RESPONSABILIDADES GENERALES

**PLANIFICACION**

1. Conocer el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, las políticas operacionales vigentes y los recursos disponibles.
2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y las dependencias a su cargo los trabajos para el cumplimiento de los objetivos del área.

**EJECUCION**

1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y de Buen Gobierno.
2. Ejecutar las actividades planificadas mediante la aplicación de herramientas de control interno.
3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos.
4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Dey Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

COPACO S.A.

Acta N°: 29 DAAD: ✓  
 Fecha: 10 JUL. 2024

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> <li>3. Alertar sobre posibles riesgos detectados en el área y proponer procedimientos y controles para la gestión de los mismos.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS**

<b>1.</b>	Supervisar el detalle de los pagos ingresados en el Sistema BOSS.
<b>2.</b>	Sugerir el mejoramiento de los mecanismos de cobranzas que permitan cumplir con las metas institucionales y lograr niveles de efectividad óptima en las recaudaciones.
<b>3.</b>	Supervisar el control adecuado de las cobranzas realizadas por la empresa a nivel nacional.
<b>4.</b>	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.
<b>5.</b>	Realizar las gestiones pertinentes para el cobro de facturas de las Entidades del Estado, en coordinación con las agentes de cobranzas.
<b>6.</b>	Informar sobre las gestiones realizadas para el cobro de facturas de las Entidades del Estado.

 MSc. Ing. Marita Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

 Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 
  
**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

 Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

  
**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

COPACO S.A



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN COBRANZAS DE CUENTAS OFICIALES

Siglas de Identificación:  
**DVCCO**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cobranzas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	---
<b>Notificación N°: 387/P/2023</b>	

### OBJETIVOS

Gestionar el cobro de los servicios prestados por la Compañía a los Organismos y Entidades del Estado, realizando las tareas que considere convenientes para lograr su objetivo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por: [Firma]  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acto N°: 99 DAAD: 4

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	su cargo.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Gestionar el Cobro mensual de las facturas de los Organismos y Entidades del Estado.
<b>2.</b>	Confeccionar y remitir las Notas de Requerimiento de pago a Organismos y Entidades del Estado.
<b>3.</b>	Preparar planillas de rendición de las Cobranzas realizadas y remitirlas a la Departamento Control de Recaudación, División Cuentas Corrientes y al Departamento de Contabilidad si fueren necesario.
<b>4.</b>	Preparar Lotes de Pagos, verificar y descargar los cobros realizados en el sistema BOSS y las boletas de depósitos bancarios en el Sistema SIRD.
<b>5.</b>	Realizar conciliaciones entre los Lotes de Pagos con los registros de boletas de depósitos bancarios descargados en el SIRD.
<b>6.</b>	Preparar planilla de Recaudaciones, por cada entidad o Institución.
<b>7.</b>	Mantener Estadísticas actualizadas inherentes a las actividades que desempeña.
<b>8.</b>	Gestionar con las oficinas de nuestra Compañía las quejas y reclamos de los Organismos y Entidades del Estado.
<b>9.</b>	Realizar informes de rendición de cuentas de cobranzas.
<b>10.</b>	Archivo y custodia de los lotes generados en el área.
<b>11.</b>	Controlar conjuntamente con el Ministerio de Economía y Finanzas vía on line, el monto transferido por los Organismos y Entidades del Estado a las cuentas bancarias de la COPACO S.A.
<b>12.</b>	Recibir, controlar y clasificar las facturas de los ciclos 15 y 30 que son remitidas por la Gerencia de Tecnología de Información para su posterior distribución.
<b>13.</b>	Distribuir las facturas a los Organismos y Entidades del Estado.
<b>14.</b>	Confeccionar las boletas de depósito bancario y realizar los depósitos en las cuentas bancarias habilitadas por la Compañía.
<b>15.</b>	Preparar Informes según requerimiento de la Superioridad.
<b>16.</b>	Mantener actualizado la carga de pagos en el Estado de Cuenta de Cada Entidad Oficial.

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Lisy Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Acta N°: 29 D.V.M.D.:  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Aprobado por el Directorio

*22*

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTROL DE COBRANZAS

Siglas de identificación:  
**DVCC**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento Cobranzas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	1 – Secciones Administrativas.

Notificación N°: 21/P/2024

### 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.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N° 29 DAAD: A



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N° 29 DAAD: J

MSc. Ing. Maira Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	Controlar las cobranzas efectuadas a través de las Redes de Cobros contratadas para el efecto en el área capital y área periférica
<b>2.</b>	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.
<b>3.</b>	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
<b>4.</b>	Apoyar las labores efectuadas por las entidades contratadas por la Compañía para el cobro de las facturas por servicios.
<b>5.</b>	Atender los requerimientos de los clientes en cuanto a consultas que efectúe relacionados a su estado de cuenta, factura o vencimiento.
<b>6.</b>	Evaluar las condiciones de prestación de los servicios bajo su área de influencia.
<b>7.</b>	Efectuar recomendaciones a donde corresponda a fin facilitar las gestiones de cobro de las facturas a los clientes.
<b>8.</b>	Recepción y control de documentaciones que respaldan las recaudaciones por cobros de servicios (Boleta de depósito bancario, Aviso de Crédito y Retenciones).
<b>9.</b>	Atención a los reclamos de clientes con problemas de pagos, analizar y solicitar los créditos y/o débitos según corresponda.
<b>10.</b>	Cargar en el SIRD de los comprobantes, depósitos bancarios, avisos de crédito, y retenciones de los lotes creados por actualización de pagos de facturas.
<b>11.</b>	Verificación en el sistema BOSS la correspondencia de los lotes creados con las documentaciones que respalden las recaudaciones
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Elaborar Informe Quincenal de Recaudaciones, por cada Centro de Cobranzas y Red de Cobros, según lotes de pagos creados y remitir al Departamento de

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes - Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera - Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine - Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez - Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez - Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa - Gerente Administrativo Financiero

*(Firma)*  
 Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

*(Firma)*  
 Lic. Osmar B. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

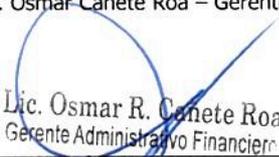
 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Código: MAN GGT 01
		Versión N°: 03
<b>Reemplaza:</b> Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -		

  
 MSc. Ing. Marta  
 Jefe. Gabinete Técnico

 24	<b>Cobranzas.</b> Verificar y analizar todos los procesos de pagos en caso de detectarse errores.
---	--

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUN 2024  
 Acta N°: 29      DAAD: 

  
 Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - EAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero  Lic. Osmar R. Cañete Roa Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024 COPACO S.A.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIONES ADMINISTRATIVAS

Siglas de identificación:

**SCA**

FDM,SLO,CN,VM,MRA,LAM,LQE,Ñ,CTA

## UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección
<b>Depende directamente de:</b>	División Control de Cobranzas
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	Oficinas dependientes

Notificación N°: 21/P/2024

## 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 Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Acta de Directorio  
10 JUL 2024  
DAADSA

Msc. Ing. Mattra Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Lic. Ana Ley Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	área de competencia. 2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área. 3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes, concernientes al área administrativa.
2.	Realizar cobranzas de los servicios prestados por la Compañía, cobro de facturas Judiciales y gestión de fraccionamiento de deuda de clientes.
3.	Realizar los depósitos de las recaudaciones a través de la empresa transportadora de caudales según calendario establecido.
4.	Confeccionar las planillas de recaudaciones; recibir y verificar las planillas de las oficinas de las Centrales dependientes.
5.	Atender los requerimientos de los clientes en cuanto a consultas que efectué reaccionados a su estado de cuentas, facturas o vencimientos.
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.
7.	Elaborar el resumen de recaudaciones y depósitos según procedimiento vigente.
8.	Elaborar el cronograma de retiro de caudales.
9.	Confeccionar liquidaciones y gestionar los pagos en forma total o parcial a través de la caja habilitada por la Compañía.
10.	Transferir al sistema BOSS los archivos de pagos generados por contingencia, correspondientes a los locales de cobranzas dependientes.
11.	Atender y gestionar los débitos y/o créditos según reclamos de clientes.
12.	Registrar las recaudaciones y depósitos diarios por concepto en los sistemas corporativos habilitados para el efecto.
13.	Gestionar y administrar el fondo de trabajo (fondo de cambio).
14.	Controlar y conciliar las recaudaciones de las oficinas dependientes según procedimientos vigentes.
15.	Cargar y conciliar las boletas de depósitos bancarios en el sistema SIRD (Formularios utilizados según procedimiento vigente).

Aprobado por el Directorio  
 Fec: 10/III/2024  
 Acta N°: 29 DA4D:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar B. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN CONTROL DE PRODUCCIÓN, FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN

**Siglas de Identificación:**  
**DVCPFR**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de División.
<b>Depende directamente de:</b>	Departamento de Cobranzas.
<b>Nivel Jerárquico:</b>	División.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sección Control de Recaudación.</li> <li>Sección Control de Producción y Facturación.</li> </ol>
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>	

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: 4

### 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 de corresponsales y operadoras móviles 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 el control de las recaudaciones a través de gestiones administrativas que sean necesarias para garantizar la calidad de la información.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Cay Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Coordinar con los jefes de áreas, los sistemas de control y seguimiento adoptados de 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.
<b>2.</b>	Establecer sistemas de control y seguimiento en la ejecución de los trabajos a fin de cumplir a cabalidad con sus funciones.
<b>3.</b>	Realizar el control eficiente de las recaudaciones de la empresa en la capital, ciudades periféricas e interior del País a través de gestiones administrativas.
<b>4.</b>	Realizar controles In Situ en los Centros de Producción y/o Procesamiento, conforme a necesidad del caso para el cumplimiento de los objetivos.
<b>5.</b>	Responder en forma ágil y dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente, a los documentos recibidos de la Superioridad.
<b>6.</b>	Coordinar con sus dependencias la realización y mantenimiento de estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeñan.
<b>7.</b>	Coordinar con sus dependencias la presentación de informes que forman parte de las metas propuestas a la Gerencia Administrativa Financiera.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete-Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>SECCIÓN CONTROL DE RECAUDACIÓN</b>		<b>Siglas de identificación: SCCR</b>
<b>UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO</b>		
<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.	
<b>Depende directamente de:</b>	División Control de Producción, Facturación y Recaudación.	
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección.	
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----	
<b>Notificación N°: 21/P/2024</b>		

## OBJETIVOS

Realizar el control de las recaudaciones de la empresa en la capital, ciudades periféricas e interior del País, a través de gestiones administrativas que sean necesarias para garantizar la calidad de la información.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li><li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li></ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li><li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li><li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li></ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li><li>2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.</li></ol>
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li></ol>

MSG. Ing. Marta Canatta  
Jefe Gabinete Técnico

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 10 JUL. 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

**Lic. Ana Caceres**  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	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 bancaria con quienes opera la Compañía.
<b>2.</b>	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).
<b>3.</b>	Confeccionar estado de cuenta de las recaudaciones ingresadas en el área Capital, Periféricos e Interior del País.
<b>4.</b>	Informar a la Jefatura correspondiente de las recaudaciones del área Capital, Periféricos e Interior del País.
<b>5.</b>	Participar a pedido de los auditores internos o externos en los controles de las recaudaciones de abonados del área Capital, Periféricos e Interior en puntos de cobranzas.
<b>6.</b>	Verificar e informar sobre los Débitos y Créditos solicitados, si los mismos fueron ingresados o no dentro de las recaudaciones.
<b>7.</b>	Disponer de las recaudaciones preliminares del área Capital, Periféricos e Interior para lo que hubiere.
<b>8.</b>	Control mensual de ingresos obtenidos en todas las Bocas de Cobranzas.
<b>9.</b>	Culminado los controles de las recaudaciones quincenales proceder a la transferencia de las mismas mediante el Sistema Informático (SAF) para que el área encargada realice las conciliaciones bancarias y las registraciones contables correspondientes.
<b>10.</b>	Informar a la jefatura correspondiente sobre irregularidades detectadas en los controles de las recaudaciones remitidas por las mismas.
<b>11.</b>	Cumplir y hacer cumplir el Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de COPACO S.A. y HOLA PARAGUAY S.A.

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: A

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

**Lic. Ana Liz Cáceres**  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

**Lic. Osmar R. Cañete Roa**  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## SECCIÓN CONTROL DE PRODUCCIÓN Y FACTURACIÓN

Siglas de identificación:  
**SCCPF**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

<b>Denominación del cargo:</b>	Jefe de Sección.
<b>Depende directamente de:</b>	División Control de Producción, Facturación y Recaudación
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Sección.
<b>Áreas bajo su responsabilidad:</b>	----

Notificación N°: 21/P/2024

### OBJETIVOS

Velar por la seguridad de los datos almacenados de los diferentes servidores de la División. 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, y velar por el fiel cumplimiento de los contratos, notificaciones, acuerdos, disposiciones tarifarias que estén relacionados con las operadoras móviles.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Organizar conforme a instrucciones del jefe inmediato superior, las actividades de los empleados a su cargo.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Coordinar y llevar a cabo las actividades planificadas haciendo uso de las herramientas de control interno.</li> <li>3. Realizar la documentación necesaria y los trámites administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Techn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
Gerente Administrativo Financiero

COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

MSc. Ing. María Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico

Acta de Directorio  
Fecha: 10 JUL 2024  
Acta N°: 29 DAAD: 4

Lic. Ana Liz Cáceres  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	2. Identificar fortalezas, oportunidades y debilidades para proponer acciones de mejora.
<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control de uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.

Aprobado por Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: A

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

<b>1.</b>	Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la Sección de acuerdo a la política de acción establecida conjuntamente con el Jefe de División, para el óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos.
<b>2.</b>	Emitir informes respecto a la facturación de servicios urbanos e interurbanos, indicando en ellos los niveles facturados conforme la producción contenida en las cintas.
<b>3.</b>	Diseñar métodos de verificación de datos según los nuevos servicios que sean implementados.
<b>4.</b>	Realizar pruebas de conciliación con las operadoras móviles antes de implementar algún nuevo tipo de servicio.
<b>5.</b>	Realizar el control de los servicios que afectan a la liquidación de comisión por ventas realizadas.
<b>6.</b>	Asistir al personal de la División Control Producción, Facturación y Recaudación y su División en inconvenientes con sistemas y soporte informático.
<b>7.</b>	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.
<b>8.</b>	Establecer sistemas de control y seguimiento en la ejecución de los trabajos a fin de cumplir a cabalidad con las funciones.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Mantener ordenado y actualizado el archivo de documentaciones e informaciones de su dependencia que respaldan cada operación.
<b>11.</b>	Mantener estadísticas actualizadas de las diferentes operaciones inherentes a las actividades que desempeña, conforme a las instrucciones recibidas de la jefatura correspondiente.

MSc. Ing. Marta Canatta  
 Jefe Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Ana Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería

*Lic. Osmar Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A.

Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

12.	Instalar y configurar los sistemas operativos según requerimientos.
13.	Realizar mantenimiento y copias de respaldo (Backups) de los Sistemas Operativos y de las Bases de Datos.
14.	Administrar cuentas de usuarios de los sistemas operativos, bases de datos, los de transacciones con la autorización del Administrador de Seguridad.
15.	Administrar recursos de Sistemas Operativos, servidores y optimizar espacio en discos en todos los servidores.
16.	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.
17.	Diseñar procedimientos que ayuden a agilizar la conciliación tanto con las operadoras móviles como con la Gerencia de Tecnología de Información.
18.	Realizar informe de los expedientes de reclamos de facturación presentados por los clientes derivados de las dependencias comerciales, que sirva de base para la respuesta a los clientes, ya sea confirmando los cargos o posibilitando el crédito para el cliente.
19.	Controlar la medición de la producción internacional saliente y entrante en minutos, de los datos proveídos por los Corresponsales y la dependencia Internacional con las mediciones realizadas en la Sección.
20.	Ejecutar el control del Estado de Cuenta de los corresponsales del Exterior, que sirva de apoyo a los elaborados por la dependencia Internacional.

MSc. Ing. Marta Canatta  
Jefe. Gabinete Técnico



Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

*Lic. Ana Cáceres*  
Div. Económico Financiero  
Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
Gerente Administrativo Financiero  
COPACO S.A.

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

## DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA

Siglas de identificación:  
**DVTA**

### UBICACIÓN FORMAL DEL PUESTO

Denominación del cargo:	Jefe de División
Depende directamente de:	Gerencia Administrativa Financiera
Nivel Jerárquico:	División
Áreas bajo su responsabilidad:	----

Notificación N°: 21/P/2024

### 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" - Seguimiento y Control de Contratos.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

<b>PLANIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el Plan Operativo Anual, las políticas y procedimientos vigentes.</li> <li>2. Planificar conjuntamente con el jefe inmediato superior y los empleados a su cargo, los trabajos del área según los recursos disponibles.</li> </ol>
<b>EJECUCION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y desempeñarse conforme al Código de Ética y Buen Gobierno.</li> <li>2. Ejecutar las actividades planificadas.</li> <li>3. Coordinar con los equipos de trabajo las actividades requeridas para el logro de los objetivos previstos, mediante el uso de herramientas de control interno.</li> <li>4. Ejecutar los actos y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ol>
<b>VERIFICACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades de su área de competencia y mantener informado a su jefe inmediato superior sobre el avance de los mismos.</li> <li>2. Proponer actividades para corregir desviaciones de los resultados esperados y/o introducir mejoras en los procesos a su cargo.</li> </ol>

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACOS.A.

Lic. Ana Liz Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 10 III 2024  
 Acta N°: 29 DAAD:

MSc. Ing. Marta Caratta  
 Jefe. Gabinete Técnico



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

Reemplaza: Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

<b>CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar tareas de control sobre los procesos, las actividades y los recursos propios y de otras dependencias inherentes a su área de competencia.</li> <li>2. Realizar el control de cumplimiento de los indicadores de su área.</li> <li>3. Realizar el control para el uso adecuado y responsable de los recursos y la información que le fueron asignados.</li> </ol>
<b>OTRAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades y tareas inherentes al puesto de trabajo, que sean solicitadas por el superior inmediato, el Presidente y/o el Directorio, establecidas mediante un acto administrativo.</li> </ol>

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</b>	
<b>1.</b>	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.
<b>2.</b>	Atender las directrices emanadas de la Gerencia y aplicarlas convenientemente.
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	Supervisar el manejo de la documentación, en el marco de los Reglamentos, Normas y procedimientos establecidos.
<b>5.</b>	Colaborar con la Gerencia en la atención de los trámites de su competencia.
<b>6.</b>	Estudiar íntegramente las documentaciones para su procesamiento y posterior distribución, seguimiento y consideración de la Gerencia
<b>7.</b>	Organizar, gestionar y actualizar la documentación relacionada al ámbito de competencia de la Gerencia
<b>8.</b>	Elaborar Notas, Informes, Resúmenes, Providencias y demás documentaciones y comunicaciones inherentes a las funciones de la Gerencia.
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Colaborar con el ejecutivo responsable de la Gerencia, en las evaluaciones del desempeño del área.
<b>11.</b>	Controlar el uso racional de los equipos, vehículos, materiales y útiles en las áreas y sectores de su competencia
<b>12.</b>	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.
<b>13.</b>	Coordinar la elaboración, en conjunto con las unidades del área, del Plan de

Av. Directorio  
 Fecha: 10 JUL 2024  
 Acta N°: 29 DAÑO: 0

Ing. Marta Canatta  
 Jefe. Gabinete Técnico

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI  
 Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones  
 C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad  
 Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto  
 Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería  
 C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas  
 Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.

Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero

Lic. Osmar R. Cañete Roa  
 Gerente Administrativo Financiero  
 COPACO S.A

Lic. Ana Cáceres  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

Fecha: Mayo/2024

Fecha: Mayo/2024



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código: MAN GGT 01

Versión N°: 03

**Reemplaza:** Manual de Organización y Funciones aprobado por Acta de Directorio N° 40 de fecha 06/12/2023. -

	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).
<b>14.</b>	Apoyar operativamente a la Gerencia para su eficiente y efectiva gestión.
<b>15.</b>	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.
<b>16.</b>	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.

*le*  
 MSc. Ing. Marta Canata  
 Jefe. Gabinete Técnico

Aprueba por el Directorio  
 Fecha: 10 JUL. 2024  
 Acta N°: 29 DAAD: H

*Lic. Ana Liz Cáceres*  
 Div. Económico Financiero  
 Dpto. Tesorería - GAF

*Lic. Osmar R. Cañete Roa*  
 Gerente Administrativo Financiero

Elaborado por: Lic. Ana Cáceres - ETCI Abog. Edgar Fretes – Jefe Dpto. Contrataciones C.P. Cynthia Noguera – Jefa de Dpto. Contabilidad Sr. Rubén Mondine – Jefe Dpto. Presupuesto Ing. Roque Valdez – Jefe Dpto. Tesorería C.P. Jazmín Arrúa - Jefa Dpto. Cobranzas Lic. María José Domínguez – Jefa. Div. Tecn. Adm.	Revisado por: Lic. Osmar Cañete Roa – Gerente Administrativo Financiero
Fecha: Mayo/2024	Fecha: Mayo/2024