

**MEMORANDUM N° 109/GGER/2020**

**A : PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO**  
**DE : GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION**  
**REF : SOLICITAR APROBACION DEL MANUAL DE OPERACIONES**  
**FECHA : 28/10/2020**

**ID:** 1037476

Me dirijo a Usted, a fin de remitir adjunto la propuesta del Manual de Operaciones - Versión 02, que reemplaza al Manual de Procesos y Procedimientos Versión 01, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

El documento fue actualizado en trabajo conjunto de la Coordinación ETCI con el Dpto. De Planeamiento y Desarrollo Organizacional, a fin de responder a las actuales disposiciones de la Superioridad y unificar criterios de aplicación para la identificación y documentación integral del sistema de control interno.

El Manual constituye en un solo lugar todo el conocimiento relacionado a las políticas, requisitos legales, procesos y procedimientos vigentes en la Compañía.

El manual aprobado será utilizado como evidencia del proceso de implementación de la NRM MECIP:2015, en la evaluación de los organismos de control interno y externo.

Atentamente,



**Ing. Rogelio Vázquez**  
Gerente de Gestión  
Empresarial y Regulación

Folio único.

Adjunto Manual de Operaciones, 2+ fs.

11:50

20 OCT 2020



## Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

**Reemplaza a:** Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

*En este documento se adopta la terminología del masculino genérico para referirse siempre a hombres y mujeres. Este es un recurso que busca únicamente dar uniformidad, sencillez y fluidez al texto y a su lectura. No compromete en lo absoluto el compromiso con la equidad de género.*

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 03 DIC 2020  
Acta N°: 46 DAAD:

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

## FICHA TECNICA

- **Elaborado por el Equipo Técnico de Control Interno**

Abog. Graciela Núñez	Lic. Alfredo Yegros
Abog. María Luisa Cañete	Lic. Juan Leguizamón
Econ. Víctor Meza	Lic. Gustavo Franco
Ing. Dominga Navarro	Abog. Marta Vargas
Ing. Jorge Ocampos	Lic. Nilda Onetto
Ing. Olga Rocío Amarilla Pérez	Sr. Gerardo González
Lic. Carmelo César Ríos	Lic. Inés P. Quiñonez
Lic. Rodolfo Centurión	C.P. Agustín Larramendia
Lic. Yeny Arrúa	Lic. Carlos Rojas
Sr. José Emilio Mena Coronel	

- **Coordinado por:**  
Lic. Cynthia Isabel Mazó Mendoza  
Coordinación Equipo Técnico de Control Interno

- **Versión Revisada:**  
Lic. Carlos Rojas  
Lic. Cynthia Mazó

- **Revisión para aprobación:**  
Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	<b>Código:</b> MAN GGER 02	<b>Versión N°:</b> 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

### PRESENTACION

El Manual de Operaciones reemplaza al Manual de Procesos y Procedimientos, como consecuencia natural de la revisión planificada, el aprendizaje y el ejercicio constante de la mejora continua, en el contexto del proceso de implementación del sistema de control interno.

La versión ajustada es un compendio de los lineamientos, políticas, normogramas, marcos metodológicos y disposiciones aprobadas gradualmente por el Directorio, necesarios para que los empleados en general puedan orientar la gestión al logro de resultados corporativos teniendo en cuenta los principios del Ambiente de Control, Control de la Planificación, y Control de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP:2015.

El Equipo Técnico de Control Interno (ETCI), recoge las actuales directivas y unifica criterios de aplicación en la identificación de los procesos, riesgos y procedimientos, considerando que no existe una metodología única para documentar y gestionar los mismos.

El Gerente de Gestión Empresarial y Regulación, responsable del Sistema de Control Interno, agradece a todo el personal comprometido con el cambio de cultura organizacional, que participó en la redacción, revisión y presentación de este material, ya que, sin ellos, ninguna de las actividades encaradas por el Equipo Técnico hubiera sido posible.



Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

## I. RESEÑA HISTÓRICA

La Sociedad denominada Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima – COPACO S.A., fue constituida el 15 de noviembre de 2001, adoptando la figura jurídica de “Sociedad Anónima”. Sus estatutos fueron inscriptos en el Registro de Personas Jurídicas y Asociaciones, bajo el N° 1828 en fecha 21 de noviembre de 2001, anotado bajo el N° 627, folio 5420, Serie C y en el Registro Público de Comercio en fecha 3 de diciembre de 2001 bajo el N° 510, Serie C, folios 5563 y siguientes de la Sección Contratos.

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

## II. DECLARACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

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

### 2.1 Misión

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

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

### 2.3 Visión

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

### 2.3 Valores

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

## III. MANUAL DE OPERACIONES

El presente manual contiene la tabla de formatos y documentos adoptados y adaptados para evidenciar la implementación por principio del sistema de control interno, el marco metodológico para el registro documental de procesos y procedimientos e incorpora anexos de políticas operacionales, normograma y mapa de procesos y procedimientos identificados durante el Ejercicio 2020.

### 3.1 Objetivo

Establecer un instrumento que guíe la acción individual y colectiva de los empleados en la ejecución del modelo de gestión por procesos y su operatividad en la Compañía a fin de que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, visión y políticas de la organización.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 03 DIC 2020  
Acta N°: 46 DAAD: 

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

Estandarizar el conocimiento de operaciones estableciendo un lenguaje común alrededor de ella.

### 3.2 Alcance

Los encargados de Jefaturas en general, son responsables del diseño, actualización, socialización y seguimiento constante a las directivas aprobadas por la Máxima Autoridad.

Los empleados de todos los niveles son responsables de la ejecución irrestricta de las disposiciones.

La Auditoría Interna es el órgano responsable de la verificación del cumplimiento de este manual.

### 3.3 Vigencia y Revisión del Manual

El presente manual será aprobado a través de un acto administrativo suscrito por el Presidente del Directorio y entrará en vigencia a partir del siguiente mes de su aprobación. El mismo deberá ser revisado por lo menos una vez cada año y conforme a las orientaciones mencionadas en los párrafos siguientes. La responsabilidad de coordinar la revisión recae en la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación a través de sus dependencias afectadas.

### 3.4 Marco Legal

- Ley N° 1535/99, que establece la administración financiera del Estado y sus decretos reglamentarios.
- 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".
- Código Civil Paraguayo y el Estatuto Social de COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

### 3.5 Normativas Técnicas

- Norma de Requisitos Mínimos MECIP:2015
- Manual MECIP:2008

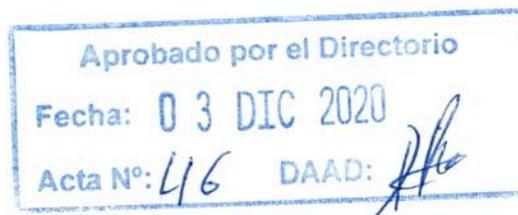
### 3.6 Documentos asociados

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Manual de Control Interno
- Manual de Organización y Funciones
- Manual de Gestión de Riesgos
- Manual de Autoevaluación del SCI
- Políticas Operacionales
- Normograma
- Procedimiento de Control de Documentos y Registros del SCI

### 4. Política de Control Interno

*“La COPACO S.A., se compromete a implementar y consolidar un sistema de control interno basado en el modelo estándar vigente adoptado por los organismos de controles gubernamentales, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización con enfoque en la sustentabilidad del negocio y promover de manera permanente y sistemática por parte de todos los empleados, la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y de esta forma alcanzar un nivel de mejora continua”.*

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020





# Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

## 5. Compromiso con la calidad

*“La COPACO S.A. se compromete a orientar su gestión a la prestación de servicios de comunicaciones de excelencia, para lo cual promoverá la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión organizacional”*

## 6. Matriz de relación de documentos por principios del Sistema de Control Interno

Para la documentación del sistema de control interno se toma como base los formatos estandarizados del Manual de Implementación MECIP:2008, los cuales se ajustan y adaptan a los requisitos de la norma MECIP:2015, como sigue:

MECIP:2008		MECIP:2015		DOCUMENTACION INTERNA
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción	Descripción
---	Acta de Compromiso	IA.1	Compromisos de la Ata Dirección	Acta de compromiso. (FOR GGER SCI 01 – V3).  Manual de Control Interno. (MAN GGER SCI 01).  Cronograma de reuniones anuales de la CCI.  Acto administrativo de aprobación del presupuesto anual y/o instrucciones de servicio sobre la elaboración de anteproyecto de presupuesto anual.
		IA.1.1	Políticas de control interno	Acta de compromiso. (FOR GGER SCI 01 – V3).

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD:



## Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

1.1.1.	Acuerdos y compromisos éticos	IIA.2	Acuerdos y compromisos éticos	Acta de conformación de equipos. (FOR GGER SCI 02 – V2). Código de Ética.
1.1.2.	Desarrollo del talento humano	IIA.4	Desarrollo del talento humano	Acto administrativo de conformación de Equipo Multidisciplinario de Talento Humano. Políticas de talento humano.
1.1.3.	Protocolos de Buen gobierno	IIA.3	Protocolos de buen gobierno	Acta de conformación de equipos. (FOR GGER SCI 02 – V2). Código de Buen Gobierno.
1.2.1	Planes y programas	IIB.1	Direccionamiento Estratégico	Acto administrativo de conformación de equipos para revisión e informe de seguimiento del PEI y POA. Plan Estratégico Institucional (PEI). Plan Operativo Anual (POA). Informes de seguimiento.
1.2.2	Modelo de gestión por procesos	IIB.2	Gestión por procesos	Manual de Operaciones: marco metodológico y orientaciones. (MAN GGER 02). (FORM 37 – V2: Definición de Macroproceso). (FORM 38 – V2: Identificación de Procesos). (FORM 39 – V2: Identificación de

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio

Fecha: 03 DIC 2020

Acta N°: 46 DAAD:



# Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

				Subprocesos).  (Ficha de caracterización de procesos – S/C).  (FORM 41: Matriz de relación de objetivos macro procesos/procesos).  (FORM 45: Mapa de procesos).  Normograma  (FORM 42 – V2)
1.2.3	Estructura organizacional	IIB.3	Estructura organizacional	Manual de Organización y funciones, contiene el organigrama formal.  (MAN GGER 04).  Organigrama orientado a procesos.  (FORM 56).
1.3.1	Contexto estratégico	IIB.4	Identificación y evaluación de riesgos	Manual de Gestión de Riesgos; marco metodológico y orientaciones.  (MAN GGER SCI 03).  (FOR IR 01: Contexto del Riesgo ó análisis FODA del PEI).  (FOR RIE 01: Identificación y valoración del riesgo).  (FOR MP RIE 01: Mapa de riesgos).  (Plan de Mejoramiento por Identificación de Riesgos).
1.3.2	Identificación de riesgos			
1.3.3	Análisis de riesgos			
1.3.4	Valoración de riesgos			
1.3.5	Políticas de administración	IIC.1.3	Controles	Políticas de Objetivos Institucionales.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 03 DIC 2020  
Acta N°: 46 DAAD:



## Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

	de riesgos			(FOR IR N° 91: Priorización y políticas de objetivos institucionales).  (FOR IR N° 71-V2: Identificación, análisis y valoración de riesgos de objetivos institucionales).
2.1.1	Políticas de operación	IIC.1.1	Políticas operacionales	Manual de control interno (políticas de planificación, ejecución, verificación y mejora del sistema de control interno).  (MAN GGER SCI 01)  Políticas por Proceso.  (FORM 92-V1: Definición de políticas de operación).
2.1.2	Procedimientos	IIC.1.2	Procedimientos	Manual de Operaciones: marco metodológico y orientaciones.  (MAN GGER 02).  Procedimientos Operativos Estándares. (POE).  Lista Maestra de Documentos por Área.  (FOR GGER SCI 07 – V1).
2.1.3	Controles	IIC.2	Controles	Controles existentes sobre riesgos identificados.  (FOR MP RIE 01: Mapa de riesgos).
---	---	IIC.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Plan Anual de Capacitación.  Formularios de Evaluación de Capacitaciones.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio

Fecha: 03 DIC 2020

Acta N°: 46 DAAD:



## Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

				<p>Registro de Asistencia a Actividades de Capacitación.</p> <p>Certificados entregados por Capacitaciones concluidas.</p> <p>Actas o registros de inducción/reinducción.</p> <p>Legajo de empleados, base datos de empleados (Reportes de SAF).</p> <p>Disposiciones de gestión del talento humano.</p> <p>Perfiles de cargos y/o puestos de trabajo.</p> <p>Formularios e informes de evaluación del desempeño.</p>
2.1.4	Indicadores	IID.1	Seguimiento y medición del control interno	<p>Indicadores cuantitativos del PEI y su informe de seguimiento semestral.</p> <p>Metas del POA y su informe de seguimiento bimestral.</p> <p>Indicadores de Procesos (Fichas de procesos y marco metodológico de gestión por procesos).</p> <p>Indicadores del Mapa de Riesgos.</p> <p>(FOR MR RIE 01)</p>
2.1.5	Manual de operación	---	---	

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio

Fecha: 03 DIC 2020

Acta N°: 46 DAAD:

**Reemplaza a:** Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

2.2.1	Información interna	IIC3.1	Sistema de información	Manual de Información, comunicación y rendición de cuentas.  (MAN GC 01).
2.2.1	Información externa			
2.2.3	Sistema de información			
---	---	IIC3.2	Control de documentos	Manual de control interno (políticas de gestión documental del SCI).  (MAN GGER SCI 01).  Manual de Operaciones (matriz de relación de documentos por principios del SCI).  (MAN GGER 02).  Procedimiento de control de documentos  (POE GGER 01).
2.3.1	Comunicación institucional	IIC4.1	Comunicación interna	Manual de Información, comunicación y rendición de cuentas.  (MAN GC 01).  Publicaciones en la página web de cumplimiento a la Ley N° 5189/14 y 5282/2014.  Notas de rendición a la Dirección General de Contabilidad Pública.  Notas de rendición a la Contraloría General de la República.
2.3.2	Comunicación pública	IIC4.2	Comunicación externa	
2.3.3	Rendición de cuentas	IIC4.3	Rendición de cuentas	

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

 Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez  
 Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD: 



## Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

				Nota de rendición a la Dirección General de Empresas Públicas.  Plan de Trabajo Anual de la Comisión de Rendición de Cuentas – Decreto 2991/2019.
3.1.1	Autoevaluación del control	IIA.1	Introducción: la autoevaluación se integra en otros principios	Manual de autoevaluación (MAN GGER SCI 05)
3.1.2	Autoevaluación de gestión			
3.2.1	Evaluación del sistema de control interno	IID.1	Seguimiento y medición del control interno	Indicadores cuantitativos del PEI y su informe de seguimiento semestral.  Metas del POA y su informe de seguimiento bimestral.  Indicadores de Procesos (Fichas de procesos y marco metodológico de gestión por procesos).  Indicadores del Mapa de Riesgos.  (FOR MR RIE 01).
3.2.2	Auditoría Interna	IID.2	Auditoría Interna	Plan de Trabajo Anual de AI.  Resolución CGR N° 147/2019.  Papeles de trabajo AI.  Informes de AI.  Ordenes de trabajo de AI y actas de reunión por controles.  Criterio de selección de auditores – Resolución AGPE N° 407/2017.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 03 DIC 2020  
Acta N°: 416 DAAD:



# Manual de Operaciones



Código:  
MAN GGER 02

Versión N°:  
02

Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

				Procedimientos de AI. (POE AI 01, 02). Planes de Mejoramiento de AI. Informes de avance de los planes de mejoramiento (APM).
---	---	IIE.1	Análisis crítico del sistema de control interno	Actas de reuniones de la CCI. Informes y/o actos administrativos en los cuales la Máxima Autoridad se expide sobre temas relacionados al control interno.
3.3.1	Plan de mejoramiento institucional	IIE.2	Mejora continua	Plan de mejoramiento institucional.
3.3.2	Plan de mejoramiento funcional			Plan de mejoramiento por área.
3.3.3	Plan de mejoramiento individual			Plan de mejoramiento individual (no diseñado hasta la fecha). Informes de APM de AI.

## 7. Control de la Planificación: orientaciones para la gestión por procesos y procedimientos

La gestión por procesos se adopta como medio para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la Compañía. En tanto, que los procedimientos se diseñan como herramientas para implementar las acciones, que conduzcan al cumplimiento de los objetivos, estableciendo un parámetro de control, prevención

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

de riesgos y de mejora continua.

**Orientaciones:**

- a. El diseño de los procesos y procedimientos se ajusta a los requisitos de la norma del Sistema de Control Interno adoptado por la Compañía.
- b. Los procesos se registran en formatos de fichas que caracterizan a los mismos de acuerdo al marco metodológico del **Anexo 1**.
- c. Los procedimientos se registran en formatos que incluyen texto descriptivo y fluxograma (gráfico) de las actividades de acuerdo al marco metodológico del **Anexo 2**.
- d. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos revisan sus **procesos y procedimientos** por lo menos una vez al año (vencimiento al año de su última aprobación por el Directorio), y **están obligados a realizar ajustes en las siguientes situaciones:**
  1. Cuando se modifica la estructura organizacional.
  2. Cuando existe recomendación de la auditoría interna, externa o del órgano encargo del control interno.
  3. Cuando se detecte una irregularidad, un resultado no previsto o no se alcance las metas establecidas.
- e. Los ajustes de los procesos y procedimientos se coordinan a través del Gerente Responsable del SCI y son aprobados por el Presidente del Directorio a través de un acto administrativo, sujeto a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros del SCI.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>	<b>Manual de Operaciones</b>		
	<b>Código:</b> MAN GGER 02	<b>Versión N°:</b> 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

- f. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos socializan, ponen en marcha y realizan el seguimiento constante de los procesos y procedimientos a su cargo.
- g. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos documentan, archivan y custodian las evidencias de la socialización, puesta en marcha y seguimiento de los procesos y procedimientos a su cargo.
- h. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos, socializan toda la información pertinente para alcanzar los objetivos de los procesos y procedimientos a su cargo (indicadores, metas, planes de mejoramiento, acciones preventivas y/o correctivas, etc.).
- i. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos, informan por escrito el resultado de los indicadores de los procesos a su cargo a la Jefatura inmediata, de acuerdo a la frecuencia establecida para la medición (mensual, bimestral, trimestral, semestral, etc.).
- j. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos, informan por escrito las acciones realizadas y/o los requerimientos para realizar los ajustes a la gestión, en caso de incumplimiento de las metas de los indicadores de sus procesos.
- k. Los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos, establecen indicadores de los procesos a su cargo, los cuales deberán contener índices de eficiencia, eficacia y efectividad.
  - ✓ Indicadores de Eficiencia: Establecen la relación entre los costos de insumos y los productos del proceso, determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

**Aprobado por el Directorio**  
**Fecha: 03 DIC 2020**  
**Acta N°: 46 DAAD: [Firma]**

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

- ✓ Indicadores de Eficacia: Miden el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el modelo de operación.
- ✓ Indicadores de Efectividad: Miden la satisfacción de las necesidades de los clientes o de las partes interesadas del proceso.

Formato propuesto para documentar los indicadores:

(1) Proceso	(2) Tipo de indicador	(3) Denominación del indicador	(4) Fórmula	(5) Descripción	(6) Meta	(7) Rango de la Gestión	(8) Periodicidad del Informe
<b>(9) Elaborado Por:</b>							
1. Nombre del Proceso. 2. Eficiencia, eficacia, efectividad, etc. 3. Nombre del indicador. 4. Relación con la que se calcula el indicador. 5. Explicación de lo que muestra el resultado de la fórmula. 6. Índice que se desea alcanzar. 7. Mínimos y máximos tolerables en base a la meta. 8. Frecuencia con la que se realizará el informe. 9. Responsable de realizar el informe							

- I. La Auditoría Interna, planifica anualmente la verificación de procesos y procedimientos, emitiendo recomendaciones por escrito a los afectados al cumplimiento. Socializa y realiza seguimiento a las recomendaciones, informando cuando sea necesario a los organismos de control externo.

**ANEXO 1: Marco metodológico para la documentación de Procesos**

1. **Conceptos:**
2. **Alcance:** Determina donde inicia y hasta dónde va el proceso. Los límites del proceso están marcados por las entradas y salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

salidas).

- a. **Caracterización de los Procesos:** Muestra los límites y elementos intervinientes en el proceso, sin detallar cada una de las actividades que componen el mismo. Identifica las partes que componen el proceso: entradas, salidas, proveedores, clientes, objetivo, alcanza, variables a controlar, registros, procedimientos, controles, indicadores, entre otras.
- b. **Clientes:** Son quienes reciben los resultados, productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades. Los clientes pueden ser internos y externos.
- c. **Controles:** Son las actividades de inspección que se requieren para asegurar que se cumplan los requisitos de la salida o producto que se va a entregar.
- d. **Entradas:** Son los medios, recursos o insumos, necesarios para realizar el proceso.
- e. **Indicadores:** Son instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos, permiten la toma de decisiones para corregir desviaciones y favorecer la mejora continua.
- f. **Macro Proceso:** Es un conjunto de procesos que están interrelacionados, son interactivos e interdependientes, para el logro de los objetivos de una organización.
- g. **Mapa de Procesos:** Son representaciones gráficas de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión. Se agrupa en tres grandes categorías de acuerdo a la NRM MECIP:2015.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

**1. De Apoyo:** Procesos que se orientan a proveer los recursos para el cumplimiento de los procesos misionales y estratégicos.

**2. Estratégicos:** Procesos se orientan a cumplir con la visión.

**3. Misionales:** Procesos que se orientan a cumplir con la misión.

**h. Mejoras del proceso:** Son las actividades que se realizan para corregir las desviaciones de lo planificado con lo ejecutado.

**i. Objetivo:** Es lo que se desea a lograr mediante la realización del proceso. Se compone de un verbo en infinitivo + la salida principal (resultado) + los atributos. Debe ir alineado a la misión y visión de la organización.

**j. Proceso:** Es una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas entre sí, que transforman entradas en salidas.

**k. Proveedores:** Son las organizaciones o personas que suministran los recursos o insumos necesarios para la producción del bien o servicio.

**l. Registros:** Son evidencias documentadas de la realización de las actividades del proceso. Cuando los formularios son completados con datos se convierten en registros.

**m. Salidas:** Son los resultados del proceso.

**n. Sub Proceso:** Está constituido por una serie de tareas, actividades y pasos en forma más detallada. Puede ser realizado por una sola persona. El conjunto de actividades constituye el sub proceso y es lo que se describe en la ficha de proceso.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 116 DAAD: 

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

**o. Variables a controlar:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, por tanto, de los indicadores establecidos. En términos sencillos, es lo que se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.

**2. Para identificar un proceso se debe tener en cuenta mínimamente:**

- a. Influencia en la satisfacción del cliente.
- b. Los efectos en la calidad del servicio.
- c. Influencia en factores clave de éxito.
- d. Influencia en la misión y estrategia.
- e. Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- f. Riesgos económicos y de satisfacción.
- g. Utilización intensiva de recursos.

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD: 

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



 <b>COPACO</b> <small>Comunicaciones todoSentido</small>	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

## 2. Ficha de Caracterización del Proceso

Encabezado con logo e identificación del Formulario

	<b>FICHA DE PROCESO</b>			
	Código: FOR GGGER SCI	Versión N°: Nueva	Vto.: Agosto 2020	
<b>PLANEAR</b>	1. MACRO PROCESO:		2. RESPONSABLE:	
	3. OBJETIVO:			
	4. PROCESO:		5. RESPONSABLE:	
	6. OBJETIVO:			
	7. SUB PROCESO:		8. RESPONSABLE:	
	9. OBJETIVO:			
	10. ALCANCE:		Elementos de caracterización del Proceso	
	*Empieza:			
	*Incluye:			
	*Termina:			
<b>HACER</b>	11. ENTRADAS/INSUMOS		12. PROVEEDORES	
	13. SALIDAS		14. CLIENTES	
	15. REGISTROS/FORMULARIOS		16. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	
<b>VERIFICAR</b>	17. CONTROLES		18. VARIABLES A CONTROLAR	
	19. INDICADORES			
<b>ACTUAR</b>	20. MEJORAS DEL PROCESO			
ELABORADO POR:			REVISADO POR:	
FECHA:			FECHA:	

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Identificación de los responsables de Elaboración y Revisión

Fecha: OCTUBRE/2020

Fecha: OCTUBRE/2020

ING. ROGELIO M. VAZQUEZ  
 Gerente de Gestión Empresarial y Regulación  
 COPACO S.A.

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD:

 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo sentido!</small>	<b>Manual de Operaciones</b>		
	<b>Código:</b> MAN GGER 02	<b>Versión N°:</b> 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

## ANEXO 2: Marco metodológico para la documentación de Procedimientos

### 1. Conceptos

- a. Actividad:** Es el conjunto de tareas o acciones realizadas para el cumplimiento de una función específica. En otras palabras, la actividad está constituida por los trabajos que se realizan en cada sector de la organización, para el cumplimiento de las funciones de los mismos.
- b. Alcance:** Define el campo de acción o aplicabilidad, de una actividad concreta.
- c. Formulario:** Son documentos que permiten registrar, transportar y comunicar datos e informaciones a través de papel o electrónicamente. Son instrumentos destinados a recibir y conservar cualquier tipo de datos, informes e informaciones seleccionadas y útiles en una organización.
- d. Función:** Es el conjunto de actividades y/o procesos afines, desarrollados para la consecución de determinados objetivos.
- e. Objetivo:** Es el producto que se desea obtener de un puesto de trabajo, de un sector o área, o de toda la organización. El objetivo es el que orienta la ejecución de las actividades.
- f. Registro:** Escritos, anotaciones, copias, asientos en papel o medios digitales que permiten demostrar que algo se ha realizado.
- g. Tarea:** Es cada una de las partes de que está constituida una actividad. La tarea es una acción completa realizada por una sola persona en un tiempo determinado.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

**Aprobado por el Directorio**  
**Fecha: 03 DIC 2020**  
**Acta N°: 416 DAAD:** 

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

- h. **Normograma:** Es el compendio de la base legal que rige la operación.
- i. **Pasos:** Conjunto de actividades y tareas que garanticen el cumplimiento del objetivo.
- j. **Flujo de la información:** Necesario para la adecuada gestión u operación incluyendo la tecnología que le da soporte.
- k. **Responsables:** Es la asignación de niveles de autoridad y responsabilidad a cada empleado para que desarrolle adecuadamente su misión.
- l. **Recursos:** Es el conjunto de capacidades corporativas que permitan el cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades planificadas.
- m. **Fluxogramas o flujogramas:** Son los pasos del procedimiento se representan gráficamente por medio de signos convencionales o simples dibujos

2. Para la redacción de Procedimientos se debe tener en cuenta:

- a. Identificar el primer paso, dónde se inicia el trabajo para esa dependencia.
- b. Identificar el proveedor, interno o externo. Es decir, de dónde se recibe pedido, documento a procesar.
- c. Utilizar frases concisas pero completas.
- d. Determinar qué pasa si los documentos no reúnen los requisitos.
- e. Definir adónde se remite los documentos.
- f. Evitar términos técnicos innecesarios, palabras ambiguas que puedan tener más de una interpretación.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD:

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

- g. Utilizar términos sencillos y uniformes durante toda la redacción.
- h. Mantener el tiempo de conjugación, preferentemente utilizar: el tiempo Presente, tercera persona.

### 3. Simbología para los Flujogramas

Conforme a lo utilizado por el Dpto. de Planeamiento y Desarrollo Organizacional dependiente de la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación, se adopta y adapta la simbología que deriva de la norma ASME (American Society of Mechanical Engineers),

	<b>VERIFICACION, CONTROL, DISEÑO, INSPECCION, SUPERVISION</b>
	<b>OPERACIÓN COMBINADA (OPERACIÓN, EJECUCION, CAMBIO, FASE DE PROYECTO, REMISION, DERIVACION, TRANSPORTE)</b>
	<b>REMISION, DERIVAR, TRANSPORTE</b>
	<b>OPERACIÓN, EJECUCION, CAMBIO, FASE DE PROYECTO</b>
	<b>ARCHIVO, ALMACENAMIENTO</b>

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: 03 DIC 2020  
 Acta N°: 46 DAAD: 

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación 
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020

	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGER 02	Versión N°: 02	
Reemplaza a: Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

#### 4. Formato de documentación de Procedimientos

Conforme a lo utilizado por el Dpto. de Planeamiento y Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación, el formato incluye los siguientes títulos:

- 1. Encabezado:** Conteniendo los logos, el nombre del Procedimiento, código de identificación, versión, fecha de vencimiento y la referencia del documento anterior si lo hubiere.

	<b>PROCEDIMIENTO xxxxx</b>			
	Código: POE xxxxx	Versión N°: xxx	Fecha Vto.: xxx	
Reemplaza a: xxxx				

- 2. Los símbolos y su significado:** conforme al Punto 3 del Anexo 2 del presente manual
- 3. Objetivo**
- 4. Alcance**
- 5. Proceso y responsable**
- 6. Formularios y/o Planillas Utilizadas**
- 7. Otros títulos:** Apartados que fueren necesario para mejorar la interpretación del contenido del procedimiento. Por ejemplo: definiciones, marco legal, disposiciones técnicas, procedimientos relacionados, etc.
- 8. Descripción del Procedimiento:** En el que se coloca en columnas verticales: número de pasos, la descripción narrativa de los pasos: quién, qué, cuándo, dónde, la representación

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



	<b>Manual de Operaciones</b>		
	Código: MAN GGGER 02	Versión N°: 02	
<b>Reemplaza a:</b> Manual de Procesos y Procedimientos, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.			

gráfica de los signos respectivos a la descripción, responsable y tiempo estimado de cada paso.

PASOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	SIMBOLOS	TIEMPO
<b>(RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD)</b>			
1			

Complementa la información de este manual las últimas versiones de documentos del sistema de control interno aprobados por el Directorio que guardan relación a los principios transversales de la norma y que sustentan las operaciones de la Compañía.

### 8. Normogramas

Corresponde a las gestiones realizadas a través del Memo N° 46/ETCI-GGER/2020.

### 9. Políticas Operacionales

Corresponde a las gestiones realizadas a través del Memo N° 86/GGER/2020.

### 10. Mapa de Procesos

Corresponde a las gestiones realizadas a través del Memo N° 87/GGER/2020.

### 11. Lista Maestra de Documentos

#### (Procedimiento Operativo Estándar por Área)

Corresponde a las gestiones realizadas a través del Exp. N° 2567/2020.

**Observación:** Este compendio, no invalida los procedimientos aprobados por el Directorio, que se redacten sin adecuarse a las orientaciones derivadas del Anexo 2 del presente manual. No obstante, se recomienda que por autogestión de los responsables de los macro procesos, procesos y sub procesos, se realicen los ajustes para el cumplimiento de las disposiciones metodológicas y se incorporen gradualmente en las siguientes revisiones de este manual.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica	Revisado por: Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación
Fecha: OCTUBRE/2020	Fecha: OCTUBRE/2020



VISIÓN  
MISIÓN  
VALORES

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

**CORRESPONDE AL MEMORANDUM N° 102/GGER/2020 – SOLICITA APROBACION DEL MANUAL DE OPERACIONES.**

**A: DIRECTOR LIC. MIGUEL TORRES**

**DE: ASESORIA DEL DIRECTORIO**

**FECHA: 18 /11/2020**

A los efectos de remitir para su consideración, y por su intermedio al Directorio el **Manual de Procesos y de Operaciones – Versión 02**, el cual reemplaza al Manual de Procesos y Procedimientos Versión 01, aprobado por Acta de Directorio N° 49 de fecha 09/12/2019.

Este Manual de Procesos y de Operaciones es una guía de la acción individual y colectiva de los empleados en la ejecución del modelo de gestión por procesos y su operatividad para contribuir a cumplir las políticas de la Compañía. Contiene la tabla de formatos y documentos adaptados para evidenciar la implementación del sistema de control interno, un marco metodológico para el registro documental, anexos de políticas operacionales así como un mapa de procesos y procedimientos identificados en el presente ejercicio.

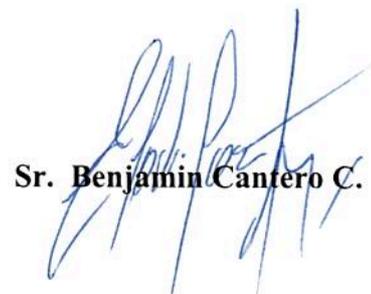
Este Manual propone unificar criterios para la identificación y documentación integral del sistema de control interno, por lo que se pone a consideración de la Superioridad la aprobación del mismo.

Atentamente,



**Ing. Julio C. López Cardozo**

*Adjunto:  
Manual de Operaciones – Versión 02*



**Sr. Benjamin Cantero C.**

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

## CORRESPONDE AL MEMORÁNDUM N° 102/GGER/2020 GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

Asunción, 07 de diciembre de 2020

### GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

EL DIRECTORIO, en Reunión de fecha 03 de diciembre del año en curso, según consta en el **Acta N° 46**, ha resuelto:

1. **APROBAR** el **MANUAL DE OPERACIONES (Versión 02)**, elaborado por el Equipo Técnico de Control Interno, según propuesta obrante en autos.
2. **ENCOMENDAR** al Equipo Técnico de Control Interno coordinar con las dependencias afectadas y realizar las comunicaciones conforme correspondan.

  
**Ing. SANTE VALLESE**  
Presidente del Directorio  
COPACO S.A.

Foliado del 01 al 03, incluida esta Providencia.