



MEMORANDUM N° 105/GGER/2020

A

: PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

DE

: GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

COORDINACION DE EQUIPO TECNICO DE CONTROL INTERNO

REF

: SOLICITAR APROBACION DEL MANUAL DE INFORMACION

COMUNICACIÓN Y RENDICION DE CUENTAS VERSION 3

FECHA: 27 /10/2020

1037074 ID:

Me dirijo a Usted, a fin de remitir adjunto la propuesta del Manual de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas - Versión 3 (con su respectiva hoja de cambios), revisada a fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Trabajo del Sistema de Control Interno 2020.

El documento fue actualizado en trabajo conjunto representantes de la Unidad de Marketing y Gerencia de Tecnología de Información, a efectos de incorporar recomendaciones de la Auditoría Interna derivadas del Informe Nº 09/GEAI/2020.

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.

COPACO S.A. Recibido en Directorio

Folio único

Ing. Rogelio Vazquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Adjunto Manual de Información - Versión 3, 29 fs.

Hoja de Cambio, 1 foja Registro de Asistencia Tecnica, 1 toja Resumen de reunion de 102/10/2020, 1/0ja.



CORRESPONDE AL MEMORÁNDUM Nº 105/2020 GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

Asunción, 22 de diciembre de 2020

GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN EL DIRECTORIO, en Reunión de fecha 17 de diciembre del año en curso, según consta en el **Acta Nº 48**, ha resuelto:

- APROBAR el MANUAL DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS – VERSIÓN Nº 3", según propuesta obrante en autos.
- 2. ENCOMENDAR a la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación coordinar con las dependencias afectadas para implementar lo aprobado y realizar las comunicaciones conforme correspondan.

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

Foliado del 01 al 0λ , incluida esta Providencia.



Código: MAN GC 01 Versión N°:



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.

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 FILO PARA ZOUSA

COPAC - S.A.



Código: MAN GC 01 Versión Nº:

FICHA TÉCNICA

Revisión Técnica:

- Lic. Cynthia Cabello Unidad de Marketing GC
- Ing. Laura Bogarín Sección Comunicaciones Institucionales GC
- Ing. Dominga Navarro Gerencia de Tecnología de Información
- Lic. Carlos Rojas Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación

Coordinado Por:

Lic. Cynthia Isabel Mazó M.

Coordinación de Equipo Técnico de Control Interno

Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación

Revisión para aprobación:

- Lic. Hernán Franco Gerente Comercial
- Ing. Rogelio Vázquez Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial COPACO S.A

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC Fecha: OCTUBRE 2020) GELIO M. VAZQUEZ Fecha: OCTUBRE 2020

Gerante de Gestión Empresanal y Regulación. COPACO S.A.



Código:

Versión Nº: MAN GC 01



PRESENTACIÓN

- El contenido del manual corresponde al resultado de la revisión planificada en el contexto del proceso de implementación del Sistema de Control Interno, basado en los requisitos de la Norma MECIP:2015.

En este sentido, COPACO S.A. reconoce que la comunicación es uno de los aspectos fundamentales para la transformación cultural, por lo que debe establecer en su gestión. políticas y formas de organización que aseguren razonablemente que la transmisión de la información sea correcta, veraz, suficiente y oportuna para sus clientes externos, internos y grupos de interés.

La presente versión incorpora mecanismos de participación de empleados e indicadores de medición de alcance de los canales utilizados actualmente. Se mantiene el contenido relacionado a la rendición de cuentas, identidad corporativa, las políticas de información, comunicación, las responsabilidades de los grupos de trabajo y los procedimientos tendientes a alcanzar una respuesta rápida y satisfacer las exigencias del mercado en la búsqueda de la rentabilidad de las operaciones de COPACO S.A.

Los beneficios de lograr la efectividad de las disposiciones contempladas en este manual podrán ser percibidos en la seguridad y confiabilidad de las informaciones utilizadas. la reducción del tiempo y volumen de las informaciones para la toma de decisiones y el fomento de una cultura de competitividad con orientación a los clientes.

2

LIC. HERMAN R. FRANCO M. Gerente Comercial COPACO S.A

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC JO M. VAZQUEZ Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020



Código: MAN GC 01 Versión N°: 03



RESEÑA HISTÓRICA

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

Esta Sociedad tiene como objeto principal la prestación del servicio público de telecomunicaciones en la República del Paraguay y con el exterior. La empresa 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

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.

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.

Valores:				
Transparencia	Integridad	Honestidad	Igualdad	
Inclusión	Eficiencia	Eficacia	Responsabilidad	
Compromiso	Lealtad		- Troponousmudu	

LIC. HERMAN R. FRANCO M.
Gerente Comercial
COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020



Código: MAN GC 01

Versión N°:



LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial

III. MANUAL DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Este manual establece los mecanismos para el diseño e implementación de los elementos de la norma de requisitos mínimos MECIP:2015, denominados: Sistemas de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas. La Compañía alineada a las políticas del Gobierno Nacional, adopta los mismos como estrategia para cumplir con su Misión y Visión, teniendo como centro a sus clientes y grupos de interés.

III.1. Objetivo

Establecer de manera sencilla y ordenada, las orientaciones para asegurar de manera razonable el cumplimiento de las políticas en materia de información, comunicación y rendición de cuentas.

III.2. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de cumplimiento obligatorio para todos los empleados de todos los niveles y normaliza los parámetros de diseño, implementación y mejora continua del sistema de información, comunicación y rendición de cuentas en la Compañía.

III.3. Vigencia y Revisión del Manual

Este manual será aprobado a través de un acto administrativo suscrito por el Presidente del Directorio y entrará en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación. La revisión del mismo será coordinada por la Unidad de Marketing, la que se realizará por lo menos una vez al año, o cuando hubiere una petición debidamente fundamentada.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020



Versión N°:



IV. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Código:

MAN GC 01

IV.1. Marco Legal

- Ley Nº 1535/99, que establece la administración financiera del Estado y sus decretos reglamentarios.
- Ley anual que aprueba el Presupuesto General de la Nación y su Decreto Reglamento, establece medidas para la presentación de informes sobre la gestión de recursos públicos.
- Ley Nº 2051/2003 y sus reglamentaciones derivadas, que establece el sistema de contrataciones del sector público.
- Ley Nº 5058/2013, que crea el Consejo Nacional de Empresas Públicas para coordinar la política nacional de administración integral de las empresas públicas y la rendición de cuentas al Poder Ejecutivo.
- Ley Nº 5189/2014, que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el Uso de los Recursos Públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la República del Paraguay.
- Ley 5282/2014 Decreto 4064/2015, de libre acceso ciudadano a la información pública y de transparencia gubernamental.
- Resolución CGR Nº 677/2004, por el cual se reglamenta la rendición de cuentas y su revisión, y se establece la información a ser presentada a la Contraloría General de la República.
- Decreto Nº 3826/2016, por el cual se dispone que los proyectos informativos, campañas comunicacionales y avisos, dirigidos a la ciudadanía cuenten con aprobación de la Secretaría de Información y Comunicación (SICOM).
- Resolución MITIC Nº 432/2019, por el cual se establecen las directivas de Ciberseguridad para canales de comunicación oficial del Estado.
- 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

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Gerente Comercial

COPACO S

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente Comercial

COPACO S

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente Gerente Comercial

COPACO S

Fecha: OCTUBRE 2020

COFACO S.A.



Código: MAN GC 01 Versión N°:



5

Interno para instituciones públicas del Paraguay MECIP:2015".

Código Civil Paraguayo y el Estatuto Social de COPACO S.A.

IV.2. Normativas Técnicas y Procedimientos Asociados

- a) Norma de Requisitos Mínimos MECIP:2015.
- b) Manual de Control Interno
- c) Manual de Identidad Corporativa.
- d) Procedimiento de control de Documentos y Registros.
- e) Procedimiento de Solicitud para Pedido de Elaboración de Comunicados y Gacetillas.
- IV.3. Principios Éticos y Políticas de Gestión de la Información y Rendición de Cuentas

De los compromisos adoptados en el Código de Ética y de Buen Gobierno ratificados por el Directorio según Acta Nº 40/2016 de fecha 12/10/2016, aplicable directamente al desarrollo de este manual, se transcriben:

4.3.1 Principios Éticos:

• Confidencialidad de la información: "El empleado de la COPACO S.A., se abstiene de utilizar en beneficio propio la información obtenida en cumplimiento de sus funciones, así como de revelar a terceros, salvo casos previstos en la ley".

4.3.2 Políticas:

• Frente al control externo: "El Presidente del Directorio y su equipo Directivo y Gerencial se comprometen a mantener relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar información que legalmente estos requieran, en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se compromete a aplicar las recomendaciones y acciones sugeridas por los órganos de control para el mejoramiento continuo de la empresa".

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020

CHERNAN R. FRANCO M.
Gerente Comercial

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación COPACO S.A.



Código: MAN GC 01



6

• Compromiso con la comunicación pública: "La COPACO S.A., se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes colectivos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional".

Versión Nº:

- Compromiso con la comunicación organizacional: "La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de las relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados de la institución, para ello se establecerán procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes".
- Compromiso de confidencialidad: La COPACO S.A., se compromete a controlar y verificar de manera permanente que la información reservada de la institución no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la institución para sus propios intereses".
- Compromiso con la circulación y divulgación de la información: "La COPACO S.A. se compromete a establecer una política de información hacia sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos de información de libre acceso y de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida".
- Compromiso con el gobierno en línea: "El Presidente del Directorio y su Equipo Directivo y Gerencial se comprometen a la aplicación efectiva de la comunicación por medios electrónicos que permitan la simplificación de trámites, la actualización de la información, la interacción con los diferentes procesos institucionales y la presentación de los resultados de su gestión".
- Información y comunicación con la comunidad: "Los informes de gestión presentados por la institución a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, estarán disponibles para la comunidad,

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020 OGELIO M. VAZC

COFACO S.A.



Código: MAN GC 01 Versión Nº: 03



7

la cual tiene derecho a informarse, siempre que no se trate de materia reservada.

De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la institución, respecto a su gestión y mejoramiento continuo".

- Compromiso con la rendición de cuentas: "La COPACO S.A. se compromete a realizar rendición de cuentas a la comunidad por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma".
- Atención de quejas y reclamos: "La institución instaurará oficinas de atención a la comunidad, en las cuales los diferentes grupos de interés, podrán presentar quejas, solicitudes, reclamos, consultas e informaciones referentes a la gestión de la Compañía, las cuales serán atendidas a través de procedimientos claros, resolviéndolos con la prontitud debida.

Las citadas oficinas deberán contar con un ejemplar del Código de Buen Gobierno y uno del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados".

IV.4. Responsabilidades de los Grupos de Trabajo

La Máxima Autoridad junto con el Equipo Directivo, Ejecutivo y Gerencial, es responsable de dirigir y evaluar constantemente la Gestión de la Información.

La Gerencia Comercial a través de sus dependencias es responsable de planificar y coordinar en la Compañía, la información y los canales relacionados a la comunicación con los clientes y/o grupos de interés de acuerdo a los objetivos estratégicos.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020 GELIO M. VAZCUEZ

Berente de Gestión Empresarial y Regula COFACO S.A. ERNAN R. FRANCO M. Forente Compreial

COPACO S.A.



Código: MAN GC 01 Versión N°:



8

La Gerencia de Tecnología de Información es responsable de coordinar el diseño, desarrollo, implementación, actualización y mantenimiento de los servidores y sistemas informáticos corporativos necesarios para sistematizar las disposiciones internas y externas de la Compañía. Se encarga de facilitar el acceso para el uso de los sistemas y de coordinar la provisión y mantenimiento de los equipos e insumos informáticos.

Los Jefes y Encargados de Despacho en general son responsables de proveer la información correspondiente a su área y de hacer cumplir las disposiciones.

Los empleados de todos los niveles son responsables de cumplir irrestrictamente lo establecido.

La Auditoría Interna es responsable de realizar el control del cumplimiento de las disposiciones establecidas y derivadas del presente manual, conforme a su Plan Anual de Trabajo o auditorías no programas.

V. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Conforme a la NRM MECIP:2015, se denomina Sistema de Información al conjunto de recursos y elementos que interactúan para producir información; abarcando personas, procedimientos, datos y tecnología.

La transmisión de la información en la Compañía se utiliza para suministrar las directrices de trabajo a los empleados, como también para informar sobre las condiciones de su ejecución y se realizan del siguiente modo:

En forma Descendente

De acuerdo al organigrama formal, la información fluye desde el Directorio hasta los empleados encargados de la ejecución de las disposiciones. COPACO S.A., reconoce como fuentes formales de información interna:

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Gerente Comercial
COPACO S.A

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020 GEVIO M. VAZCUEZ

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

COFACO S.A.

HERNAN R. FRANCO M.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión N°:

9

- a) Políticas operacionales
- b) Manuales
- c) Reglamento Interno
- d) Códigos
- e) Circulares
- f) Instrucciones de Servicio
- g) Notificaciones
- h) Afiches
- i) Correo electrónico corporativo

En forma Ascendente

Es la información que fluye formalmente desde los empleados hacia los Supervisores, Jefes, Encargados de Despacho, Gerentes y Directivos para informar acerca de los resultados de los procesos y/o procedimientos realizados, las dificultades que se presentan en la aplicación de las disposiciones recibidas y la remisión de propuestas en base a las necesidades detectadas. Para el efecto, se utiliza las siguientes fuentes de información:

- a) Memorándum
- b) Formularios
- c) Notas
- d) Expedientes
- e) Informes
- f) Reportes de Trabajo
- g) Sistemas Corporativos (Anexo: Inventario de Sistemas)

MERNAN R. FRANCO M.
Gerente Comercial
COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020



Código: MAN GC 01 Versión Nº: 03



10

5.1 Información Documentada del Sistema de Control Interno

La información documentada elaborada y controlada en el contexto del Sistema de Control Interno se encuentra sujeto a las disposiciones del Manual de Control Interno, Manual de Operaciones, Manual de Gestión de Riesgos y Procedimiento de Control de Documentos y Registros, que establecen las normativas de la Compañía con relación a la gestión de documentos internos y externos que soportan los procesos del Sistema de Control Interno.

VI. COMUNICACIÓN

Con la finalidad de facilitar el cumplimiento de los objetivos corporativos y sociales, mejorar el nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con los grupos de interés, la Compañía establece dos procesos de comunicación: interna y externa.

6.1. Comunicación Interna

Es el conjunto de datos que se origina y procesa al interior de la Compañía, proviene de las diferentes fuentes de información y se obtiene de la fijación de políticas y de la ejecución de los procesos.

La Comunicación interna se debe orientar a:

- a) Establecer el relacionamiento formal entre los distintos niveles jerárquicos.
- b) Construir sentido de pertenencia, visión compartida y trabajo en equipo.
- c) Dar a conocer a los empleados las informaciones relevantes sobre su trabajo y su efecto en relación a la Compañía y los distintos grupos de interés.
- d) Buscar el fortalecimiento de la imagen corporativa, el cual se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Corporativa.

LIC. HERMAN R. FRANCO M.
Gerente Comercial

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

COFACO S.A.



Versión Nº:



11

e) Identificar y actualizar las informaciones cada vez que sea necesario.

Código: MAN GC 01

 f) Reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resulta de la información no certificada.

Responsabilidades:

La Gerencia de Talento Humano es responsable de incluir en sus planes y programas de capacitación, la información orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Cada Jefatura es responsable de seleccionar y compartir la información, verificando previamente que la misma provenga de fuentes oficiales, sea objetiva, correcta, actualizada, suficiente y oportuna para los empleados a su cargo.

Es responsable de traducir la información en reportes y/o medios necesarios para su divulgación, a fin de asegurar el desempeño eficaz y eficiente de su dependencia, así como la toma de decisiones oportuna. Podrá escoger y hacer uso de los canales de comunicación que considere más adecuado para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Será también responsable de garantizar el registro y guarda de la información en condiciones adecuadas que permitan la protección y conservación de la misma.

Los jefes y empleados en general, están obligados a mantener la confidencialidad de la información obtenida en el desempeño de su trabajo y deben asumir las consecuencias del manejo imprudente o irresponsable de la misma. Situación que de ser detectada deberá ser comunicada por los mecanismos administrativos pertinentes y tratados conforme a las disposiciones legales.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC Gerente Comercial COPACO S.A.

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020 ELIO M. VAZC ZZ

COFACO S.A.

LIC. HERNAN R.



Código: MAN GC 01 Versión Nº: 03



12

Los empleados en general son responsables de gestionar su acceso a los sistemas de información corporativos y cumplir con las disposiciones derivadas de las Políticas de Seguridad y Políticas de Uso de Recursos¹.

6.1.1. Medición del Alcance de Comunicación Interna

Se establecen formas de medir el alcance de la comunicación cuando se utilizan los medios internos de comunicación: Correo Corporativo, Intranet, WhatsApp SOMOS COPACO, Grupo Cerrado de Facebook SOMOS COPACO. Para lo cual se utilizan los siguientes criterios, según cada medio:

- ✓ Correo Corporativo: ((Total de cuentas de correo corporativo al que se remite la información-Cuentas de correo corporativo que rechaza la remisión de la información) / Total de cuentas de correo corporativo) * 100%
- ✓ Intranet: (Total de vistas de la información/Total de empleados de la Compañía con acceso a la Intranet) *100%
- ✓ WhatsApp SOMOS COPACO: (Total de vistas de la información remitida/Total de miembros que integran el grupo de WhatsApp) *100%
- ✓ Grupo Cerrado de Facebook SOMOS COPACO: (Miembro que visualizo la publicación / Total miembro del grupo) * 100%

La frecuencia de informe de los indicadores será mensual y estarán a cargo de la dependencia asignada por la Unidad de Marketing.

6.2. Comunicación Externa

Es el proceso que consiste en transportar información o contenidos informativos desde la Compañía hacia los grupos de interés a través de los distintos medios de comunicación.

La Comunicación externa se debe orientar a:

Disponible en el Portal de Intranet: Sitios-Seguridad de Sistemas-Documentos.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

COPACO S.A.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión Nº:

- a) Permitir la publicidad de los productos y/o servicios.
- b) Generar confianza y posicionamiento ante los grupos de interés.
- c) Otorgar visibilidad de la gestión y de los resultados corporativos.
- d) Cumplir con las directrices de los entes reguladores del Estado en materia de publicación de informativos, campañas comunicacionales y avisos de todo tipo, con el objeto de poner en conocimiento a la ciudadanía sobre temas que son de interés público, para la educación y concienciación en procura del desarrollo social.

Responsabilidades

Cada Jefatura es responsable de seleccionar, verificar y solicitar a la Unidad de Marketing, la socialización de la información que considere deba ser de público conocimiento. El pedido debe realizarse teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Solicitud para Pedido de Elaboración de Comunicados y Gacetillas.

La Unidad de Marketing a través de sus dependencias es responsable de:

- a) Consultar y/o coordinar con las dependencias que hubiere afectadas, la información, los medios y canales que serán utilizados para la publicación a los grupos de interés sobre informaciones que pudieran tener carácter reservado y/o afectar negativamente la imagen de la Compañía.
- Establecer los criterios de buenas prácticas en la comunicación a través de redes sociales.
- c) Asesorar a las dependencias sobre los medios y canales de comunicación vigentes y más adecuados para la publicación de información de acuerdo a los objetivos y grupos de interés al cual se desea impactar.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente de Gestión Empresarial y Regular

COFACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO M.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión N°:

- d) Asistir en el diseño de las publicaciones según los recursos disponibles.
- e) Coordinar con los entes reguladores en materia de información y comunicación, la adecuación de contenido de los proyectos informativos en general previo a su publicación y difusión masiva a los grupos de interés.
- f) Establecer los criterios lingüísticos y controlar la redacción e imagen de las informaciones que se publiquen en los medios de comunicación externos según los recursos disponibles.
- g) Administrar y monitorear el uso de las redes sociales de las páginas y grupos cerrados oficiales. Tendrá la potestad de definir los mecanismos para regular las acciones necesarias para el control del uso de las redes sociales en los casos en que la imagen de la Compañía se vea afectada de forma negativa.
- h) Establecer el uso de los canales de comunicación oficiales de la Compañía a fin de cumplir con las directivas de Ciber seguridad dictadas por los entes reguladores.

6.2.1. Gestión de Comunicación con los Clientes Externos

La comunicación con los clientes externos se fundamenta en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad. Se desarrolla a través de los canales oficiales para la atención, quejas y reclamos adoptados por la Compañía:

- a) Centros de Atención al Cliente: distribuidos en todo el país, se ofrece atención personalizada para asesoramiento en gestiones administrativas, comerciales y técnicas.
- b) Atención Telefónica: atención personalizada telefónica para consultas, reclamos e informaciones acerca de los servicios que la Compañía ofrece:

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial

15

COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 GEVIO M. VAZC.

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente de Gastion Empresarial y

COFACO S.A.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión N°:

- 112: Informaciones Generales
- 117: Telefonograma
- 118: Reclamos
- 119: Información de Facturación
- 125: Hora Exacta
- 010: Comunicaciones interurbanas vía operadora
- 0010: Comunicaciones internacionales vía operadora
- 0011: Centro de información internacional
- 0800114000 (llamada gratuita para el cliente)
- 0212385027 (llamadas desde celulares)
- Otros números que puedan ser habilitados para el efecto.
- página Web COPACO SAC: a través del cual los clientes y/o interesados, grupos de interés en general pueden acceder a informaciones, realizar
- d) consultas, operaciones y/o reclamos sobre los productos y servicios.
- e) App COPACO: a través del cual los clientes y/o interesados pueden acceder a informaciones, realizar consultas y operaciones sobre los productos y servicios.
- f) Redes Sociales Oficiales: se cuenta con cuentas oficiales en las plataformas: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, a través del cual los clientes y/o interesados pueden acceder a informaciones, realizar consultas y/o reclamos sobre los productos y servicios.
- g) Página Web COPACO TRANSPARENCIA: donde se encuentran disponibles mecanismos de participación ciudadana que responden al cumplimiento de las exigencias de las Leyes Nº 5184/14 y 5282/14.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

COFACO S.A.

Gerente Comercial

COPACO S.A.

LIC. HERMAN R. FRANCO M.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión Nº:

También se puede acceder al Procedimiento para requerimiento de información a la COPACO S.A.², aprobado por el Directorio según Acta Nº 27 de fecha 07/07/2016.

Orientaciones para la publicidad:

- a) Las acciones deberán colaborar al mejoramiento continuo en la atención a los clientes y a la imagen de la Compañía.
- Implementar herramientas de publicidad que tiendan a aumentar el valor de la marca y persuadir a la comunidad para utilizar los productos y/o servicios de COPACO.
- c) Generar espacios de retroalimentación y participación de la comunidad y los grupos interesados.

Responsabilidades:

La Gerencia Comercial a través de sus dependencias afectadas es la encargada de la atención y seguimiento de las quejas y/o reclamos recepcionados en: centros de atención al cliente, atención telefónica, página web COPACO – SAC y App COPACO.

La Gerencia Técnica e Interior son responsables de la atención y seguimiento de las quejas y/o reclamos recepcionados en los respectivos centros de atención al cliente a su cargo.

La Unidad de Marketing a través de sus dependencias afectadas es la encargada de desarrollar y coordinar la estrategia de publicidad dirigida a los clientes externos a través de las redes sociales oficiales.

La Unidad de Transparencia es responsable de recibir, canalizar y responder denuncias relacionadas con los hechos de corrupción y promover la transparencia institucional recepcionados a través de página web COPACO - Transparencia.

Disponible en la página web de COPACO – Institucional –Transparencia-Ley 5282/14.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020 GELIO M. VAZO

Gerente de Gestión Empresarial y Regu

COFACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial



Código: MAN GC 01 Versión N°:



Las Gerencias y Unidades responsables tienen la potestad de establecer en coordinación con las dependencias afectadas, los mecanismos para la recepción, registro, gestión y seguimiento de los casos para lograr una comunicación que satisfaga los requerimientos de los clientes.

6.2.2. Gestión de Información con los Medios de Comunicación

Aplica a la provisión de información de carácter público como: gacetillas, comunicados, promociones comerciales, materiales gráficos e impresos y otros, a través de entrevistas y convocatorias de prensa.

Para solicitar información de COPACO S.A., los representantes de los medios de comunicación deberán:

- a) Presentar el pedido en forma verbal o por escrito, a los titulares del Gabinete de la Presidencia, Gerencia Comercial o Unidad de Marketing.
- b) La Máxima Autoridad designará en forma verbal al portavoz oficial de acuerdo al tema a tratar.

Orientaciones:

- a) El portavoz debe estar bien informado sobre el tema a tratar. Transmitir un mensaje claro, conciso y cuando fuere necesario hacer entrega de material de apoyo en medio digital o impreso.
- b) Acudir puntualmente a las entrevistas y/o convocatorias de prensa. La imagen personal del portavoz debe proyectar la imagen corporativa de la Compañía.
- c) Dejar registro de las conferencias de prensa (audio y/o video).

6.2.3. Gestión de Comunicación ante Crisis

Ante sucesos de riesgo con repercusión externa en la que la imagen de la Compañía se vea afectada negativamente, se procederá conforme a las siguientes orientaciones:

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Gerente Comercial
COPACO S.A.

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020 GEL/IO M. VAZQ: 'EZ

Cerente de Gestión Empresarial y Regulación

COPACO S.A.

MAN R. FRANCO M.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión N°:

- a) Identificar el problema: entender la situación, qué la ocasionó, porqué, sus consecuencias.
- b) Determinar la relevancia y/o impacto del problema.
- c) Reconocer el grupo de interés con el que se generó el conflicto.
- d) Estructurar una respuesta adecuada.
- e) Establecer el canal de comunicación más adecuado.
- f) Designar si corresponde, a los representantes que serán portavoces para explicar la situación.
- g) Hacer el seguimiento correspondiente.
- h) Evaluar y replantear el accionar si es necesario, en caso de continuar el problema.
- Ajustar procedimientos según la experiencia.

Orientaciones para dar respuesta pública ante situaciones de crisis:

- a) La Máxima Autoridad, asignará al vocero responsable de dar información en nombre de la Compañía ante los casos que se requieran.
- b) El Presidente es el principal Representante Corporativo.
- c) Los Gerentes y/o Directores se verán afectados por la responsabilidad de oficiar como representantes técnicos en primera instancia, en temas que competen a su área y la Máxima Autoridad así lo requiera.
- d) Los Representantes Corporativos se mantendrán actualizados acerca de la información que se decida difundir y se respetarán los principios establecidos para la comunicación.
- e) La representación en situaciones de crisis se desarrollará respetando todas las orientaciones establecidas en este Manual y disposiciones derivadas y/o anexas.
- f) Los Representantes de nivel técnico distinto a los Gerentes y/o Directores, cuando así se requiera, serán los encargados de dar respuesta a aquellas crisis que afecten al nivel de su competencia, por el conocimiento detallado de la misma.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Gerente Comercial

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

COPACO S.A.



Versión №: 03



19

6.3. Canales de Comunicación

Código: MAN GC 01

Actualmente la Compañía, adopta como canales de comunicación el contenido de la siguiente lista:

Medios	U	Jso Sentido de la Comunica		Comunicación	ación Canal	
medios	Interno	Externo	Ascendente	Descendente	Formal	Informal
Intranet	x		×	x	X	
Correo Corporativo	x	x	x	x	X	
Afiches, Folletos, Banners	х	X		x	X	
Sitio Web		×		x	X	
Comunicados De Prensa		x		x	X	
Redes Sociales Oficiales		x		x	X	
Grupos Cerrados De Redes Sociales (Facebook y WhatsApp)	×			×		×
Clipping De Medios (resumen de prensa)	×		x	17.15 17.15	X	
Capacitaciones	X			X	x	
Buzones De Quejas		x	x		×	
Teléfono	×	×	×	X	X*	

^{*}Será considerado formal cuando exista un registro del mismo.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

COPACO S.A.

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Gerente de Cestión Empresarial y Regulación

COFACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO W



Código: MAN GC 01 Versión Nº:



21

Mecanismos de Participación de Empleados 6.4.

Conforme lo establece la norma de control interno, con la finalidad de incorporar mecanismos que permitan a los empleados expresar opiniones y sugerencias, logrando su motivación y compromiso con la institución, y haciendo que se sientan parte importante dentro del proceso de mejoramiento institucional, se establecen las siguientes orientaciones:

- a) Los jefes y/o encargados responsables de los procesos deberán revisar periódicamente la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados en las dependencias a su cargo y establecer cómo y cuándo llevará a cabo los mismos.
- b) Los jefes y/o encargados de los procesos deberán identificar que la información que se pone al alcance de los empleados sea relevante en relación al cumplimiento normativo y de los objetivos del área.
- c) Los temas de participación de empleados deberán estar orientados a identificar, analizar, solucionar problemas que dificultan alcanzar los objetivos o mejorar las condiciones de una situación laboral.
- d) El Manual de Autoevaluación vigente, establece a la "socialización" como el proceso mediante el cual el empleado se apropia de la información relacionada a la Compañía, especialmente las normas, resultados esperados, responsabilidades, métodos y costumbres, necesarios para realizar de manera efectiva, eficaz y eficiente su trabajo. Por lo que son mecanismos validos de participación, siempre y cuando se realicen conforme a las recomendaciones del mencionado manual:
 - Talleres
 - Reuniones
 - Capacitaciones
 - Entrevistas personales

Revisado por: GGER/GC Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 20200 GELIO M. VAZQUEZ

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación COPACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial COPACO S.A.



Código: MAN GC 01 Versión Nº:



22

- e) Otros mecanismos podrán incorporarse como resultado derivado de la identificación justificada de oportunidades de mejora, como ser: buzones de sugerencia de empleados, correos electrónicos para recepción de denuncias sobre cuestiones internas, conversatorios, conferencias, eventos virtuales, conformación de equipos específicos de trabajo para tratar ciertos temas, entre otros.
- f) Los sindicatos y asociaciones formales de empleados, son reconocidas como agrupaciones de personas que pueden contribuir a través de propuestas responsables concretas al cumplimiento de los objetivos de la Compañía y comparten la responsabilidad por tales objetivos.
- g) Los mecanismos de participación de empleados deberán considerar el nivel cultural de los mismos, garantizar el respeto a la diversidad de ideas, la libertad de expresión, y la igualdad de oportunidades.

Consideraciones generales para aplicar mecanismos de participación de empleados

- Tener un objetivo claro.
- Establecer una frecuencia, fecha de inicio y fin.
- Un plan de trabajo, con responsabilidades definidas de los participantes.
- Controles y mecanismos de evaluación de la actividad (procedimientos si es necesario).
- Un área responsable, para equilibrar y moderar la participación, gestionar los reportes e informes de la actividad a quien corresponda el uso de la información.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020 GELIO M. VAZQUEZ

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación COFACO S.A.

Gerrante Comercial



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión Nº:

EJEMPLO DE FORMATO - PROPUESTA PARA CONVERSATORIO

Descripción	El contenido del Código de Buen Gobierno es de competencia e interés				
General	de todos los miembros de la Compañía, por lo cual instalar espacios de difusión de este es de suma relevancia.				
	Con la actividad propuesta se busca fomentar espacios de dialogo y de reflexión para la actualización periódica de las políticas a ser aplicadas para la administración y gestión de la Compañía.				
	Los disertantes propuestos son:				
	XXXXXXXXXX				
	XXXXXXXXXX				
Objetivos	 Comunicar a los empleados las políticas expuesta en el Código de Buen Gobierno de la Compañía. Instalar prácticas de conversatorios sobre temas de interés y 				
	relevancia tendientes a mejorar la gestión en la Compañía.				
Propósito (s)	 Aplicar las políticas expuesta en el Código de Buen Gobierno de la Compañía. 				
	 Promover la divulgación del Código de Buen Gobierno de la Compañía en todos los estamentos y/o jerarquías. 				
Participantes	Empleados de Nivel Gerencial:				
	o Gerentes				
	 Sub Gerentes Jefes de Unidad 				
	Jefes de Gabinete.				
	Jefe de Asesoría				
Responsables	Miembros del Comité Buen Gobierno:				
	O XXXXXXXXX				
	o XXXXXXXX				
Lugar	Entorno Virtual				
Fecha de realización de	La misma se llevará a cabo en las siguientes fechas:				
la actividad	 Martes 24 de noviembre de 14:00 a 15:00 hs. Orientación Estratégica y las Políticas de Buen Gobierno 				
ia actividad	para la Administración de la Compañía.				
	 Jueves 26 de noviembre de 13:30 a 15:00 hs. 				
	 Políticas de Buen Gobierno para la Gestión de la Compañía. 				
Anfitrión (a) Institucional	Comité Buen Gobierno				
Resultados esperados	 Que los empleados de COPACO S.A. comprendan y apliquen el contenido del Código de Buen Gobierno. 				
Unidades /	✓ Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación Gerencia.				

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 20200 GELIO M. VAZQUEZ

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación COPACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial





Código: MAN GC 01 Versión Nº:

Dependencias	✓ Gerencia de Tecnología de Información				
beneficiadas	✓ Gerencia de Talento Humano.✓ Gerencia Administrativa - Financiera.				
	✓ Gerencia Comercial.				
	✓ Gerencia Técnica.				
	✓ Gerencia Interior.				
	✓ Gerencia de Servicios Generales.				
	✓ Secretaria Ejecutiva.				
	✓ Asesoría Jurídica.				
8	✓ Auditoría Interna.				
	✓ Gabinete Técnico de Presidencia.✓ Gerencia Operativo de Contrataciones.				
	✓ Unidad de Transparencia.				
	✓ Unidad de Relaciones Gubernamentales.				
	✓ Unidad de Asuntos Lingüísticos.				
Unidad que	Coordinación ETCI				
organiza	Unidad de Marketing				
Unidad que coordina	Coordinación ETCI				
Evaluación de la Actividad	Encuesta de evaluación del Conversatorio.				

PROPUESTA PROGRAMACIÓN DEL CONVERSATORIO PARA EL 24/11/2020.-

HORA	ACTIVIDAD	A CARGO DE	
13:45 – 14:00 hs			
	Llenado de planilla de participantes		
14:00 – 14:05 hs	Presentación Conversatorio	Ing. Rogelio Vázquez	
14:06 - 14:45 hs	Desarrollo	Disertante	
14:45 – 14:55 hs	Espacio para preguntas de los participantes	Ing. Rogelio Vázquez	
15:00 hs	Cierre de la actividad	Ing. Rogelio Vázquez	

VII. RENDICIÓN DE CUENTAS

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

25

LIC. HERNAN R. FRANCO M Gerente Comercial COPACO S.A.



Versión N°:



Conforme a lo establecido en la Ley Nº 1183/1983 – Código Civil, Art. Nº 1079, la Asamblea Ordinaria de Accionistas es la encargada de considerar y resolver los siguientes asuntos:

a) La Memoria Anual del Directorio

Código:

MAN GC 01

- b) El Balance General
- c) Cuentas de Ganancias y Pérdidas

Orientaciones:

- a) La Compañía, atendiendo su naturaleza jurídica y que opera en un mercado altamente competitivo, se reservará el derecho de realizar publicaciones financieras y de gestión en general a la ciudadanía.
- Reconocerá la obligación de dar cumplimiento a la provisión de información a los organismos y entidades del estado (OEE), y articulará los mecanismos para dar cumplimiento a los requerimientos de las mismas.
- La Memoria Anual deberá contener información financiera y de gestión teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia de la información en base a los objetivos de la Compañía.
- d) El Balance General y el Estado de Resultado deberán ser auditadas interna y externamente previo a su inclusión en la Memoria Anual.
- e) El Directorio presentará a la Asamblea de Accionistas, el resultado de su gestión con la Memoria Anual, el Balance de General y el Estado de Resultado.
- f) La publicación de los mismos estará sujeta a la disposición y orientaciones de la Máxima Autoridad de la Compañía.

HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial

OPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020 Fecha: OCTUBRE 2020 ELIO M. VAZQUEZ



Código:

MAN GC 01

Versión Nº: 03



Responsabilidades:

La Máxima Autoridad designará anualmente una Comisión que se encargará de realizar el compendio de la información que será incluida en la Memoria Anual.

La Comisión conformada es responsable de establecer el cronograma de trabajo y proponer la estructura del informe.

Las Gerencias y Jefaturas en general son responsables de proveer a la Comisión, la información resultante de su gestión anual.

La Unidad de Marketing es responsable de coordinar con los entes reguladores en materia de información y comunicación, la adecuación de contenido del proyecto de la memoria anual previo a su publicación y difusión masiva a los grupos de interés.

Los empleados en general, involucrados en la elaboración de la rendición de cuentas son responsables de mantener la confidencialidad en el manejo de la información.

7.1. Rendición de Cuentas a los Organismos y Entidades del Estado

La rendición de cuentas a los Organismos y Entidades del Estado se realiza a pedido expreso y por escrito de los mismos, así como de cumplimiento a las normativas vigentes durante el Ejercicio.

Contempla entre otros informes:

- a) Anteproyecto de presupuesto y sus modificaciones
- b) Acta de asamblea ordinaria
- Balance general aprobado
- d) Ejecución presupuestaria
- e) Conciliación bancaria
- f) Depósitos bancarios
- g) Anexo del personal con el detalle de categoría y salario

Gerente Comercialy
COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020 GELIO M. VAZQUEZ

Gerente de Gestion Empresarial y Regulación COPACO S.A.



Código:Versión №:MAN GC 0103



- h) Contrato de gestión
- i) Indicadores técnicos
- j) Descargo de objeciones
- k) Resúmenes específicos
- Evidencias documentales del sistema de control interno
- m) Recomendaciones de auditoría interna y/o externa

7.2. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

La Compañía, adapta la metodología y el marco legal establecido en el "Manual de Rendición de Cuentas para Organismos y Entidades Públicas Dependiente del Poder Ejecutivo", elaborado por la Secretaría Nacional Anticorrupción, aprobado por Resolución SENAC Nº 44/2017.

La socialización de la información se realiza de manera permanente a través de publicaciones en la página web de la Compañía, combinando tres elementos fundamentales que se organizan en pestañas con las que se puede identificar claramente la disponibilidad de lo requerido en la Ley Nº 5189/14, 5282/14 y Denuncias.

Orientaciones sobre la Rendición de Cuentas a los OEE y la Ciudadanía:

- a) La información deberá ser suficiente y coherente con las exigencias establecidas en las normativas.
- b) La información deberá ser revisada y actualizada de manera permanente.

Responsabilidades sobre la Rendición de Cuentas a los OEE y la Ciudadanía:

La Unidad de Transparencia es responsable de coordinar con las diferentes dependencias la información que será publicada en la página web en los ítems de la Ley 5189 y 5282/14.

LIC. HERNAN R. FRANCO M.
Gerente Comercial 8
COPACO S.A.

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020

COPACO S.A.



mecip 2015

Código: MAN GC 01 Versión Nº:

La Gerencia Administrativa Financiera es responsable de proveer a través de sus dependencias la información de carácter financiero.

La Unidad de Marketing a través de sus dependencias afectadas es la encargada deponer a disposición la información en la página web.

Las Gerencias y Jefaturas en general son responsables de proveer la información resultante de su área de competencia.

X

LIC. HERNAN R. FRANCO MA

COPACO S.A.

29

Elaborado por: Nominados según Ficha Técnica

Revisado por: GGER/GC

Fecha: OCTUBRE 2020

Fecha: OCTUBRE 2020 GENO M. VAZQUEZ



HOJA DE CAMBIO



Código: FOR GGER 05 Versión Nº:

Documento: Manual de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas

Fecha	Rev. Nº	Símbolo de Cambio	Descripción		
Diciembre 2014	01		Versión inicial, aprobado por Acta de Directorio Nº 63 de fecha 23/12/2014. Basado en los Formatos MECIP:2008		
	02	>	Versión ajustada a los requisitos de la norma MECIP:2015. Cambio de tapa.		
		>	Se adecua el contenido a la estructura de principios de la NRM MECIP:2015.		
		>	Se incluye las declaraciones de la Compañía.		
Agosto		>	Se incluye el marco legal y normas técnicas.		
2019		>	Se incluye las políticas del Código de Buen Gobierno		
		<	Se simplifican los conceptos.		
		<	Se simplifican las Políticas y Guías Operativas de Comunicación Pública por Orientaciones y Responsabilidades en cada Principio		
		<	Se simplifica la Guía de Rendición de Cuentas, por Orientaciones y Responsabilidades del Principio.		
Octubre 2020	e 03 Revisión anual ol de medición de a actualmente (item participación de em Se actualiza los vale Reemplaza a la V		Revisión anual obligatoria: se incluye indicadores de medición de alcance de los canales utilizados		
			2.10000.10 14 FT 40 100114 00/10/2010.		

ING ROGELIO M. VAZQUEZ

Gerente de Gestión Empresarial y Regulación COPACO S.A.

LIC. HERNAN R. FRANCO M. Gerente Comercial

01



REGISTRO DE ASISTENCIA TECNICA DEL ETCI A OTRAS DEPENDENCIAS



Versión: 02

Código: FOR GGER SCI 06

Vto:

DEPENDENCIA ASISTIDA: GERENCIA COMERCIAL, GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION, GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION	FECHA: 02/10/2020
PROCESO:	LOCAL: ENTORNO VIRTUAL
TEMA: ACTUALIZACION DEL MANUAL DE INFORMACION, COMU	INICACIÓN Y RENDICION DE

RESPONSABLE ETCI:

LIC. CYNTHIA MAZO

FIRMA:

Coordinate Mazo

FIRMA:

NOMINA DE ASISTIDOS

	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA		
1	MAG. CYNTIA CABELLO	\$ 1 We		
2	ING. LAURA BOGARIN	THE STATE OF THE S		
3				
4				
5				
6				

COMENTARIOS/OBSERVACIONES: RESUMEN DE LA REUNION DE ACUERDO AL CORREO ELECTRONICO ANEXO. NO SE REQUIERE FIRMA DE LOS ASISTIDOS DEBIDO A ACUERDO PREVIO DE LOS PARTICIPANTES EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.

Gerente Comercial

Vº Bº GERENTE DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION

ING. POSELIO M. WAZQUEZ
Generic de Gestión Empresental y Regulación
COPACO S.A



Resumen de la reunión de fecha 02/10/2020

Cynthia Isabel Mazó Mendoza <cmazo@copaco.com.py> 2 de octubre de 2020 a las 11:29 Para: Cyntia Cabello <ccabello@copaco.com.py>, "Ing. Laura Bogarín" <lbogarin@copaco.com.py>, Carlos Rojas <cars-77@hotmail.com>, Rogelio Vazquez <rvazquez@copaco.com.py>, dominga navarro <dnavarro@copaco.com.py>

Buenos días Estimados Compañeros:

A fin de dejar constancia de lo tratado en la reunión del día de la fecha, resumo cuanto sigue:

- Participantes: Mag. Cyntia Cabello, Ing. Laura Bogarín y Lic. Cynthia Mazó. Justificaron su ausencia: Lic. Carlos Rojas, Ing Dominga Navarro.
- 2) Objetivo: Realizar el seguimiento a las actividades de actualización del Manual de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas.
- 3) Acuerdos/comentarios:
- a) Fue aprobada la inclusión de los indicadores propuestos por el área de Marketing, previa revisión de la Coordinación ETCI y el visto bueno previo por correo electrónico de GTI. La Coordinación ETCI realizará la incorporación de los mismos al borrador de Manual. La frecuencia de medición será mensual y será implementado desde el Ejercicio 2021.
- b) Las condiciones para la implementación de una experiencia de conversatorio serán redactadas en el transcurso de la semana del 05 al 09/10/2020, para su incorporación al Manual. La Coordinación ETCI deberá analizar con los equipos de trabajo la factibilidad de realizar la prueba en la última semana de noviembre o primera de diciembre 2020, dando aviso previo al área de Marketing. Se recomienda definir: tema, moderador, cantidad de empleados a invitar de 15 a 20.
- c) Fecha tentativa de próxima reunión: viernes 23/10/2020 Para aprobación de la nueva versión del Manual que será remitida al Directorio para su consideración.

Con ruego de emitir vuestro parecer al contenido del presente correo, el cual será impreso y anexado al Formulario de Asistencia Técnica (anexo), que será validado con la rúbrica del Gerente de Gestión Empresarial debido a la situación de emergencia sanitaria.

Cordial saludo,

Lic. Cynthia Isabel Mazó M.
Coordinación de Equipo Técnico de Control Interno
Gcia. de Gestión Empresarial y Regulación
COPACO S.A.
Tel: (021) 331900

Tel: (021) 331900 Cel: 0972 827 357 cmazo@copaco.com.py

127

El contenido del presente mail contiene información confidencial y/o privilegiada, la cual no debe ser divulgada, copiada, reproducida o utilizada, o bien tomar cualquier acción basada en la misma. Si Ud. no es el destinatario o la persona autorizada para recibir este mensaje deberá borrarlo y/o destruirlo inmediatamente y avisar al remitente. Agradecemos su cooperación.

This message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the addressee or authorized to receive this for the addressee you must not use, copy, disclose or take any action based on this message or any information herein. If you have received this message by mistake please advise the sender immediately replying this message and delete it. Thank you for your cooperation
[text_version]

Gerente Comercial

U. F. AND Engineering of Residence of the Control o