



COPACO

Comunicación
en todo
Sentido!

PLAN OPERATIVO ANUAL
2019

MEMORÁNDUM N° 199 P.

A : GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

FECHA: 28 DIC. 2018

10-814585"

Se dispone la conformación de un Equipo de Trabajo que tendrá a su cargo la elaboración del PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) para el ejercicio 2019, en cumplimiento a lo establecido en el MECIP y el POA.

Lo requerido deberá ser elevado a consideración de esta Presidencia en un plazo no mayor a treinta (30) días.

El mismo estará conformado como sigue:

- Ing. Rogelio Vázquez (Coordinador)
- Ing. Hugo Suzuki (Coordinador Adjunto)
- Lic. Gladys Patiño
- Ing. Fernando Martínez
- Ing. Rubén Méndez
- Lic. Carlos Rojas
- Lic. Víctor Meza
- Ing. Manuel Tarela
- Lic. Ever Venialgo
- Ing. Norma Fernández

El POA 2019, deberá estar en concordancia con el Presupuesto Institucional del Ejercicio 2019 y el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2022.



SANTE VALLESE
Presidente del Directorio
COPACO S.A.

c.c: Afectados

PLAN OPERATIVO ANUAL - AÑO 2019

1. PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual 2019 (POA 2019) establece el conjunto de acciones, recursos de orden financiero, comercial, de procesos y de talento humano, requeridos para desarrollar las actividades que contribuyen al logro de los objetivos, definidos con base a los lineamientos estratégicos determinados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A. (COPACO S.A.)

El presente Plan es el fruto de un esfuerzo conjunto de reflexión y de trabajo en equipo por parte de la Comisión de Trabajo conformada por representantes de varias gerencias que articulan la estructura estratégica, misional y de apoyo de la Compañía.

Con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, alineados con el Presupuesto de la Compañía, estamos dando pasos firmes en el direccionamiento estratégico de la Compañía.

2. MARCO INSTITUCIONAL

Todas las actividades o iniciativas operativas deben estar alineadas con la Misión, Visión, los Objetivos Estratégicos específicos de la Compañía, establecidos en el Plan Estratégico Institucional actualizado 2017-2022.

❖ 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.

❖ OBJETIVO GENERAL

Aumentar la rentabilidad de los servicios con mayor participación en el mercado paraguayo, mejorando para esto la imagen empresarial, satisfacción del cliente y la orientación de un modelo de procesos.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 



❖ **Objetivos estratégicos**

Perspectivas	Objetivos estratégicos específicos
Financiera	Incrementar los ingresos y la participación de mercado
	Optimizar costos
	Mejorar los mecanismos de control
Clientes	Mejorar la imagen empresarial
	Maximizar satisfacción del cliente
	Mejora en la calidad de los servicios
	Buscar áreas de negocios para generar ventajas competitivas
	Operar con precios de Mercado y de una operación eficiente
Procesos internos y organización	Concebir a la organización como un modelo de procesos de mejora continua mediante el ciclo PHVA a través de la implementación del MECIP.
	Implementar una organización ágil y eficiente, basada en procesos por el MECIP.
Aprendizaje y crecimiento	Mejorar el clima laboral
	Implementar un Sistema de Gestión integral del talento humano,
	Desarrollar el capital de información e infraestructura

❖ **Cadena de Valor**

Es necesario enfocar el origen y el final de la cadena de valor en torno a la visión del mercado y del cliente.

Las acciones para los nuevos negocios de la Compañía, el desarrollo de una nueva idea, una nueva tecnología o una nueva infraestructura deben ir en el orden que se muestra en la ilustración de la cadena de valor. El compromiso de la parte técnica debe ser el de cimentar una buena oferta y clientes satisfechos a partir de la calidad de los productos / servicios que COPACO entrega en el mercado.

Se deberá realizar todo el esfuerzo en el eslabón de Operación y Mantenimiento a fin de mejorar los tiempos en el proceso de conexión de los servicios e igualar a la competencia en el tiempo de entrega de los servicios solicitados por los clientes.




Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 



Figura 1. Cadena de valor

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: *[Firma]*

❖ Análisis FODA

Utilizando esta herramienta de planeación estratégica y con base en el estudio exploratorio realizado, logramos construir la matriz FODA de COPACO, la que nos permitirá definir estrategias para potenciar las fortalezas, monitorear y revertir el efecto de las debilidades, anticiparse y prepararse para aprovechar las oportunidades y prevenir oportunamente el efecto de las amenazas.

Los datos estadísticos de ejercicios anteriores se detallan en el Anexo 1.

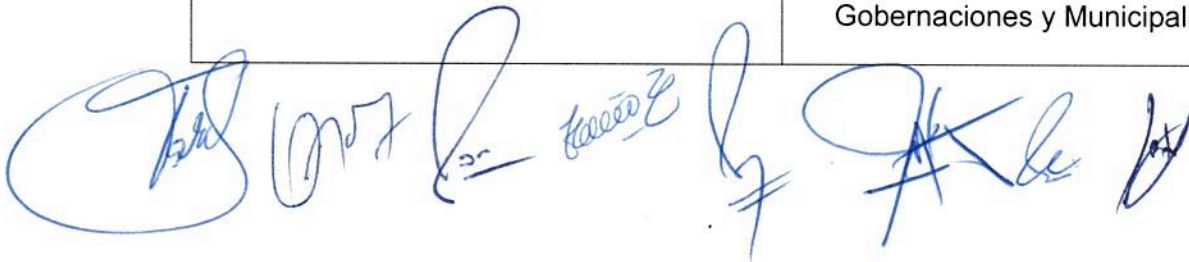
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Crecientes requerimientos de servicios convergentes. • Nuevos segmentos de mercado emergentes. • Necesidad creciente de la demanda de los diferentes servicios. • Posibilidad de nuevas alianzas estratégicas tanto en el sector Privado 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de oficinas/locales propios distribuidos en todo el país. • Red desplegada a nivel nacional. • Empresa con compromiso social. • Conocimiento del negocio. • Portafolio de productos/servicios con gran amplitud y profundidad.


[Firmas manuscritas]

como con el sector Estatal, incluyendo a posibles empresas subsidiarias

- Decreto por el cual se establece a las instituciones del sector público a COPACO como primera opción para la adquisición de los servicios de datos y otros comercializados por la Compañía.
- Nivel sostenido de la Macroeconomía del país por más de un quinquenio.
- Apertura hacia marcas nacionales por parte de la ciudadanía.
- Mega tendencia en los servicios a través de las nuevas redes inalámbricas y los asociados a la fibra óptica hasta los hogares.

- Posibilidad de ofrecer multiservicios sobre un mismo acceso.
- Única empresa con concesión de telefonía básica e internacional hasta el año 2022.
- Varios servicios sin competencia actualmente.
- Personería Jurídica de Sociedad Anónima.
- Capacidad de brindar servicios convergentes.
- Diversidad de talento humano calificado.
- Capacidad de gestión ante Entes del Estado (Consejo de Empresas Publicas, Ministerios, Conatel, Gobernaciones y Municipalidades).



Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del costo de suministros y servicios. • Finalización de la concesión otorgada para la explotación del Servicio Básico nacional e internacional en el año 2022, amenaza de nuevos competidores para este servicio, en caso de apertura del mercado. • Competidores con poder de adquisición de nuevas tecnologías en menor tiempo. • Mayor competitividad entre las empresas operadoras del sector que ofrecen servicios similares. • <div data-bbox="331 1473 853 1668" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;">Aprobado por el Directorio</p> <p>Fecha: 20 MAR 2019</p> <p>Acta N°: 12 DAAD: <i>[Signature]</i></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente aplicación de acciones correctivas. • Deficiencia en las mediciones de la productividad asociada a todos los servicios. • Falta de prioridad en los recursos asignados a los servicios más rentables. • Demora en las conexiones y reparaciones de los servicios. • Excesiva burocracia en los procesos administrativos-comerciales. • Reducida automatización e integración de los procesos. • Insuficiente cantidad de recursos humanos para ofrecer mejor calidad en la atención al cliente. • La empresa no está suficientemente orientada al cliente y focalizada en el mercado. • Profesionalización de la fuerza de comercialización y ventas. • Los controles de las acciones de la competencia son débiles. • Subutilización de las plataformas tecnológicas disponibles en los procesos internos y en la creación de servicios. • Insuficiente recursos técnicos tercerizados de los servicios alámbricos (línea baja y ADSL). • Horario de atención al cliente insuficiente, en relación a los horarios implementados por la competencia. • Escaso mecanismo de retención del

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

personal considerado como clave.

- No se cuenta con una cartografía de segmentación de mercado de la empresa.
- No se cuenta con información oportuna para la toma de decisiones.
- No se cuenta con un plan de carrera para motivar e involucrar a los empleados en los objetivos de la empresa.
- Escasos planes de capacitación permanente dirigida a todos los sectores de la empresa.
- Falta desarrollar el reposicionamiento de la identidad corporativa y su proyección para 5 años.
- Inapropiada reingeniería organizacional (estructural, de procesos y cultural)
- Falta de vinculación de la remuneración con la productividad.
- Dependencia de los Procesos licitatorios reguladas por la Ley N° 2051/03.

[Handwritten signatures in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

4. PROYECCIÓN DE VENTAS.

Para el cumplimiento de las metas es necesario contar con la capacidad operativa, publicidad, análisis y reajuste constante de las tarifas de los servicios.

En todos los escenarios es necesario invertir en la Gestión de posventa, es decir en los recursos necesarios para la Fidelización y Retención de clientes.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD:

METAS DE VENTAS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

Metas para Agentes internos y Centros de Atención a Clientes

LINEA BAJA (CLIENTE)	12.579
LINEA ALTA (CLIENTES)	22.000
LINEA IP (CLIENTES)	3.340
ADSL (CLIENTES)	15.791
IPTV (CLIENTES)	1.500
LTE (CLIENTES)	23.150
FIBER HOGAR (CLIENTES)	3.537
FIBER DUO (CLIENTES)	6.720
FIBER TRIPLE (CLIENTES)	2.240
FIBER PYMES (CONEXIONES)	60
FIBER PREMIUM (CONEXIONES)	500
VPN (CONEXIONES)	142
FIBER DEDICADO (Conexiones)	26
0800 (CLIENTES)	11
E1 CONMUTADO	10
SERV. TELEG. INTERN. (POR PALABRA)	4.800
SERV. TEMPORALES INTERN.	20
SERV. 1800 INTERNACIONAL	60

OBS: LA CUOTA DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEBEN SER INCREMENTADOS EN LA MISMA CANTIDAD DE LA OCURRENCIA DE LAS CANCELACIONES.

METAS CUANTITATIVAS DE LA ASESORIA JURIDICA – DPTO. RECUPERACION DE CUENTAS

MESES	COBRO EXTRA JUDICIAL	COBRO JUDICIAL	COBRO ADMINISTRATIVO	COBRO JUDICIAL	
ENERO	135.761.149	13.351.287	1.860.227	3.182.050	154.154.713
FEBRERO	94.586.137	26.192.886	850.500	4.320.446	125.949.969
MARZO	64.427.017	13.544.430	726.000	3.228.307	1.925.754
INGRESO TRIMESTRAL GUARANIES:					362.030.436
ABRIL	99.446.358	16.032.738	661.500	4.001.297	120.141.893
MAYO	76.548.791	13.039.601	945.000	3.779.582	4.312.974
JUNIO	102.665.481	9.050.050	598.500	2.001.539	114.315.571
INGRESO TRIMESTRAL GUARANIES:					328.770.437
JULIO	123.262.950	5.528.574	472.500	2.430.050	131.694.074
AGOSTO	74.223.005	6.590.295	1.585.942	1.996.187	4.395.428
SETIEMBRE	73.825.979	4.105.016	12.649.313	2.676.377	3.256.685
INGRESO TRIMESTRAL GUARANIES:					309.346.187
OCTUBRE	88.186.726	27.642.487	20.273.752	4.216.830	140.319.795
NOVIEMBRE	137.075.492	9.817.064	18.736.295	3.256.363	168.885.214
DICIEMBRE	73.986.511	21.664.806	16.358.093	3.851.472	115.860.883
INGRESO TRIMESTRAL GUARANIES:					425.065.892
INGRESO TOTAL GUARANIES:					1.425.212.951

METAS CUANTITATIVAS GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA – CUENTAS OFICIALES

Mes	Cobranzas Años anteriores	Proyectado 2019	Total proyectado
enero	1.000.000.000	1.900.000.000	2.900.000.000
Febrero	1.500.000.000	1.900.000.000	3.400.000.000
Marzo	2.000.000.000	1.900.000.000	3.900.000.000
Abril	3.000.000.000	1.900.000.000	4.900.000.000
Mayo	2.500.000.000	1.900.000.000	4.400.000.000
Junio	2.500.000.000	1.900.000.000	4.400.000.000
Julio	2.500.000.000	1.900.000.000	4.400.000.000
Agosto	3.000.000.000	1.900.000.000	4.900.000.000
Setiembre	2.500.000.000	1.900.000.000	4.400.000.000
Octubre	3.000.000.000	1.900.000.000	4.900.000.000
Noviembre	2.000.000.000	1.900.000.000	3.900.000.000
Diciembre	2.000.000.000	1.900.000.000	3.900.000.000
TOTAL	30.000.000.000	22.800.000.000	50.300.000.000

Handwritten signatures and initials in blue ink are present above the stamp.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

5. METAS DE RETENCIÓN DE CLIENTES.

- * Retención del **60%** de clientes con intenciones de cancelación del servicio.

El cumplimiento de la meta de retención de clientes será responsabilidad de los RAC de los CAPs, las Secciones de Instalación y Mantenimiento de Abonados (SIMA) de los Departamentos Gestión de Servicios y las Divisiones Técnicas de los Distritos.

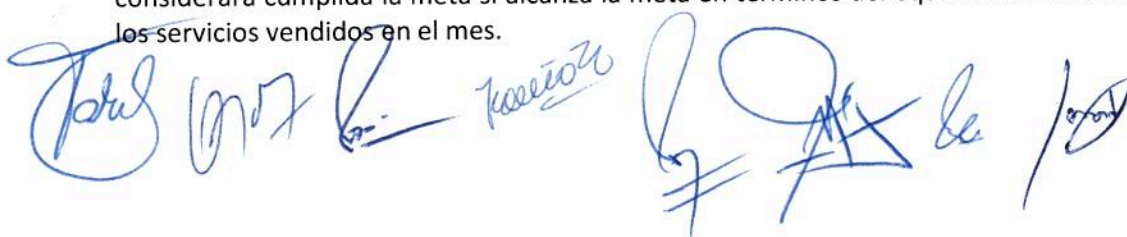
6. CUOTAS DE VENTA

La proyección mensual de ventas y la distribución de la cuota por Distrito y Departamento está basada en los resultados estadísticos de las ventas de los últimos años y la disponibilidad técnica de los servicios.

Es importante rediseñar la cuota de venta de manera a potenciar los recursos a aquellos territorios con mayor posibilidad de ventas, una vez que se disponga un estudio de mercado de la demanda de los servicios por territorio y según disponibilidad de los servicios por cada localidad.

Para alcanzar la meta de venta, es indispensable contar en tiempo y forma con la capacidad operativa requerida ya sea a través de contratación de personal técnico o la tercerización de los servicios técnicos, equipos terminales, insumos, SIMCARD, accesorios, entre otros y con el apoyo publicitario.

El logro de las metas de venta por Departamento y Distrito se evaluará en base al equivalente en facturación de todos los servicios vendidos. Por ejemplo, si no se logra la cantidad de ventas establecidas para la Línea Alta pero en cambio se logra vender el LTE más de lo establecido, se considerará cumplida la meta si alcanza la meta en términos del equivalente total en facturación de los servicios vendidos en el mes.



Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta Nº: 42 DAAD: 

PROYECCIÓN MENSUAL DE VENTAS POR SERVICIO

En la siguiente tabla se indica la proyección mensual de ventas por servicio en base a las metas correspondientes para el año 2019.

Tabla 1

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
LINEA BAJA (Clientes)	950	900	950	1.000	1.050	1.100	1.150	1.200	1.200	1.100	1.050	929	12.579
LINEA ALTA (Clientes)	400	250	200	200	200	250	3.000	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	22.000
LINEA IP (Clientes)	30	40	50	90	130	200	300	500	500	500	500	500	3340
ADSL (Clientes)	900	1200	1250	1250	1350	1600	1500	1500	1400	1400	1200	1034	15.791
IPTV (Clientes)	90	100	130	130	150	150	150	150	150	100	100	100	1500
LTE (Clientes)	750	600	800	1500	2500	3000	3000	2500	2500	2000	2000	2000	23.150
FIBER HOGAR	44	100	107	150	200	200	400	514	507	442	456	417	3537
FIBER DUO	30	100	150	200	300	500	800	1000	1070	1000	800	770	6720
FIBER TRIPLE	20	20	30	40	50	200	250	300	350	350	330	300	2240
FIBER PREMIUM (CONEXIONES)	40	43	40	44	40	43	40	44	40	43	40	43	500
FIBER PYMES (CONEXIONES)	1	2	4	4	0	3	4	10	10	6	10	6	60

Aprobado por el Directorio

Fecha: 12 0 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD

VPN(CONEXIONES)	16	8	21	11	10	6	15	9	16	8	18	4	142
FIBER DEDICADO (CONEXIONES)	4	0	3	3	1	3	4	0	2	3	3	0	26
IPTV FO (CONEXIONES)	9	12	8	14	10	13	10	10	11	14	17	8	136
SIP TRUNK (CLIENTES)	0	0	0	4	2	1	1	4	2	2	2	4	22
E1 (Clientes)	1	2	1	0	1	0	1	0	1	2	1	0	10
0800 (Clientes)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
SERV. TELEG. INTERN. ENTRANTE (por palabra)	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
SERV. TELEG. INTERN. SALIENTE (por palabra)	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
SERV. TEMPORALES INTERNACIONALES (por evento)	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	20
SERV. 1800 ENTRANTE (nuevos clientes)	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	5
SERV. 1800 ENTRANTE (nuevos clientes)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

CUOTA DE VENTAS POR DEPARTAMENTOS Y DISTRITOS – PRODUCTOS PARA PERSONAS Y HOGARES

Tabla 2. LINEA BAJA

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	86	82	86	91	95	100	104	109	109	100	95	84	1140
LAMBARE	98	92	98	103	108	113	118	123	123	113	108	95	1291
VILLA MORRA	68	64	68	71	75	79	82	86	86	79	75	66	898
FDO DE LA MORA	86	81	86	90	95	100	104	109	109	100	95	84	1138
LUQUE	33	31	33	34	36	38	40	41	41	38	36	32	432
SAN LORENZO	54	52	54	57	60	63	66	69	69	63	60	53	721
ACCESO SUR	43	41	43	45	48	50	52	54	54	50	48	42	569
CAPIATA	38	36	38	41	43	45	47	49	49	45	43	38	510
M. R. ALONSO	83	79	83	87	92	96	101	105	105	96	92	81	1100
CONCEPCION	21	20	21	23	24	25	26	27	27	25	24	21	284
SANTANI	10	9	10	10	11	11	12	12	12	11	11	10	129
CAACUPE	31	30	31	33	35	36	38	39	39	36	35	31	414
VILLARRICA	16	15	16	16	17	18	19	20	20	18	17	15	206
CNEL. OVIEDO	30	29	30	32	33	35	37	38	38	35	33	30	400
CAAZAPA	5	4	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	62
ENCARNACION	35	33	35	36	38	40	42	44	44	40	38	34	458
SAN JUAN MIS.	13	13	13	14	15	15	16	17	17	15	15	13	175
PARAGUARI	23	22	23	24	26	27	28	29	29	27	26	23	308
CDAD DEL ESTE	112	106	112	118	124	130	136	142	142	130	124	110	1488
SALTOS GUAIRA	8	8	8	8	9	9	10	10	10	9	9	8	105
PILAR	10	10	10	11	11	12	12	13	13	12	11	10	136
PEDRO JUAN C.	25	24	25	27	28	29	31	32	32	29	28	25	335
SAN PEDRO	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	75
VILLA HAYES	8	8	8	9	9	10	10	11	11	10	9	8	111
FILADELFA	7	7	7	8	8	8	9	9	9	8	8	7	96
SUB TOTALES	950	900	950	1.000	1.050	1.100	1.150	1.200	1.200	1.100	1.050	929	12.579

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 3. LINEA ALTA

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	60	35	20	20	20	35	265	309	309	309	309	309	2000
LAMBARE	35	15	15	15	15	15	178	208	208	208	208	208	1328
VILLA MORRA	25	15	10	10	10	15	158	184	184	184	184	184	1163
FDO DE LA MORA	40	30	15	15	15	30	136	159	159	159	159	159	1076
LUQUE	15	20	12	12	12	20	196	229	229	229	229	229	1432
SAN LORENZO	15	20	12	12	12	20	177	206	206	206	206	206	1297
ACCESO SUR	20	10	10	10	10	10	100	117	117	117	117	117	755
CAPIATA	30	10	10	10	10	10	213	249	249	249	249	249	1538
M. R. ALONSO	25	10	10	10	10	10	207	242	242	242	242	242	1492
CONCEPCION	12	10	10	10	10	10	94	110	110	110	110	110	707
SANTANI	5	3	3	3	3	3	69	81	81	81	81	81	494
CAACUPE	8	6	6	6	6	6	169	197	197	197	197	197	1192
VILLARRICA	8	4	4	4	4	4	85	99	99	99	99	99	608
CNEL. OVIEDO	6	5	5	5	5	5	87	101	101	101	101	101	623
CAAZAPA	5	4	4	4	4	4	62	72	72	72	72	72	447
ENCARNACION	15	10	10	10	10	10	146	170	170	170	170	170	1061
SAN JUAN MIS.	5	4	4	4	4	4	51	59	59	59	59	59	371
PARAGUARI	10	5	5	5	5	5	118	138	138	138	138	138	843
CDAD DEL ESTE	24	15	15	15	15	15	182	212	212	212	212	212	1341
SALTOS GUAIRA	4	2	2	2	2	2	17	20	20	20	20	20	131
PILAR	10	5	6	6	6	5	127	148	148	148	148	148	905
PEDRO JUAN C.	6	3	3	3	3	3	26	30	30	30	30	30	197
SAN PEDRO	6	3	3	3	3	3	45	53	53	53	53	53	331
VILLA HAYES	5	4	5	5	5	4	86	100	100	100	100	100	614
FILADELFA	5	3	2	2	2	3	6	7	7	7	7	7	58
SUB TOTALES	400	251	201	201	201	251	3.000	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	22.005

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 4. LINEA IP

DPTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	9	9	10	20	29	30	40	60	60	60	60	60	447
LAMBARE	2	3	5	10	15	20	30	60	60	60	60	60	385
VILLA MORRA	5	8	10	20	20	25	30	40	40	40	40	40	318
FDO DE LA MORA	2	2	3	5	9	15	25	45	45	45	45	45	286
LUQUE	2	2	3	4	9	12	20	35	35	35	35	35	227
SAN LORENZO	3	2	3	4	9	12	20	35	35	35	35	35	228
ACCESO SUR	2	2	2	4	9	11	15	35	35	35	35	35	220
CAPIATA	2	2	2	4	9	11	15	35	35	35	35	35	220
M. R. ALONSO	2	2	2	4	9	11	15	35	35	35	35	35	220
CONCEPCION	0	0	1	2	2	3	5	6	6	6	6	6	43
SANTANI	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
CAACUPE	0	0	0	0	0	5	5	6	6	6	6	6	40
VILLARRICA	0	0	0	0	0	5	5	6	6	6	6	6	40
CNEL. OVIEDO	0	1	1	1	1	5	5	6	6	6	6	6	44
CAAZAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCARNACION	0	3	3	3	2	10	20	30	30	30	30	30	191
SAN JUAN MIS.	0	1	1	1	1	2	5	7	7	7	7	7	46
PARAGUARI	0	0	0	2	1	2	5	5	5	5	5	5	35
CDAD DEL ESTE	0	3	3	5	4	10	20	30	30	30	30	30	195
SALTOS GUARA	0	0	0	0	0	5	10	10	10	10	10	10	65
PILAR	0	0	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	13
PEDRO JUAN C.	1	0	1	0	1	2	5	10	10	10	10	10	60
SAN PEDRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VILLA HAYES	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
FILADELFA	0	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2	2	13
SUB TOTALES	30	40	50	90	130	200	300	500	500	500	500	500	3.340

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD:

Tabla 5. ADSL

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	84	112	116	116	126	149	140	140	130	130	112	96	1449
LAMBARE	90	120	125	125	135	160	150	150	140	140	120	103	1558
VILLA MORRA	63	84	88	88	95	112	105	105	98	98	84	72	1091
FDO DE LA MORA	68	90	94	94	101	120	113	113	105	105	90	78	1169
LUQUE	31	41	43	43	46	54	51	51	48	48	41	35	530
SAN LORENZO	38	50	53	53	57	67	63	63	59	59	50	43	655
ACCESO SUR	31	41	43	43	47	55	52	52	48	48	41	36	538
CAPIATA	27	36	38	38	41	48	45	45	42	42	36	31	468
M. R. ALONSO	65	86	90	90	97	115	108	108	100	100	86	74	1117
CONCEPCION	34	45	47	47	51	60	57	57	53	53	45	39	589
SANTANI	12	16	16	16	18	21	20	20	18	18	16	13	203
CAACUPE	32	43	45	45	48	57	54	54	50	50	43	37	556
VILLARRICA	28	37	38	38	42	49	46	46	43	43	37	32	479
CNEL. OVIEDO	32	42	44	44	47	56	53	53	49	49	42	36	545
CAAZAPA	6	8	9	9	9	11	11	11	10	10	8	7	109
ENCARNACION	41	55	58	58	62	74	69	69	64	64	55	48	717
SAN JUAN MIS.	28	38	39	39	42	50	47	47	44	44	38	33	490
PARAGUARI	32	42	44	44	47	56	53	53	49	49	42	36	545
CDAD DEL ESTE	87	116	121	121	130	154	145	145	135	135	116	100	1502
SALTOS GUAIRA	18	24	25	25	27	32	30	30	28	28	24	21	312
PILAR	8	11	11	11	12	14	14	14	13	13	11	9	140
PEDRO JUAN C.	18	24	25	25	27	32	30	30	28	28	24	21	312
SAN PEDRO	12	16	16	16	18	21	20	20	18	18	16	13	203
VILLA HAYES	12	16	16	16	18	21	20	20	18	18	16	13	203
FILADELFA	18	24	25	25	27	32	30	30	28	28	24	21	312
SUB TOTALES	912	1.216	1.267	1.267	1.368	1.621	1.520	1.520	1.419	1.419	1.216	1.048	15.791

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 

Tabla 6. IPTV

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	6	6	8	8	10	10	10	10	10	6	6	6	95
LAMBARE	9	10	12	12	14	14	14	14	14	10	10	10	143
VILLA MORRA	5	6	8	8	9	9	9	9	9	6	6	6	87
FDO DE LA MORA	7	7	9	9	11	11	11	11	11	7	7	7	109
LUQUE	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	41
SAN LORENZO	3	4	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	57
ACCESO SUR	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	38
CAPIATA	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33
M. R. ALONSO	5	5	7	7	8	8	8	8	8	5	5	5	81
CONCEPCION	5	5	7	7	8	8	8	8	8	5	5	5	75
SANTANI	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15
CAACUPE	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	54
VILLARRICA	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	19
CNEL. OVIEDO	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	49
CAAZAPA	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	16
ENCARNACION	5	5	7	7	8	8	8	8	8	5	5	5	75
SAN JUAN MIS.	6	7	8	8	10	10	10	10	10	7	7	7	98
PARAGUARI	6	7	9	9	11	11	11	11	11	7	7	7	105
CDAD DEL ESTE	5	5	7	7	8	8	8	8	8	5	5	5	75
SALTOS GUAIRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
PILAR	4	5	6	6	7	7	7	7	7	5	5	5	71
PEDRO JUAN C.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
SAN PEDRO	3	4	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	56
VILLA HAYES	4	4	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	60
FILADELFA	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	27
SUB TOTALES	90	100	130	130	150	150	150	150	150	100	100	100	1.500

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 7. LTE

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	103	103	110	205	348	417	417	348	348	278	278	278	3232
LAMBARE	83	83	88	165	280	336	336	280	280	224	224	224	2603
VILLA MORRA	43	43	46	86	145	174	174	145	145	116	116	116	1348
FDO DE LA MORA	59	59	63	118	200	240	240	200	200	160	160	160	1859
LUQUE	29	29	31	59	100	120	120	100	100	80	80	80	929
SAN LORENZO	48	48	51	97	164	196	196	164	164	131	131	131	1521
ACCESO SUR	30	30	32	61	102	123	123	102	102	82	82	82	951
CAPIATA	60	60	65	121	205	246	246	205	205	164	164	164	1905
M. R. ALONSO	63	63	67	125	211	254	254	211	211	169	169	169	1965
CONCEPCION	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
SANTANI	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
CAACUPE	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
VILLARRICA	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
CNEL. OVIEDO	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
CAAZAPA	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
ENCARNACION	37	37	39	74	125	150	150	125	125	100	100	100	1162
SAN JUAN MIS.	11	11	12	21	36	44	44	36	36	29	29	29	338
PARAGUARI	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
CDAD DEL ESTE	74	74	79	148	250	300	300	250	250	200	200	200	2324
SALTOS GUAIRA	11	11	12	22	38	45	45	38	38	30	30	30	350
PILAR	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
PEDRO JUAN C.	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
SAN PEDRO	15	15	16	30	50	60	60	50	50	40	40	40	465
VILLA HAYES	11	11	12	22	38	45	45	38	38	30	30	30	350
FILADELFIA	7	7	8	15	25	30	30	25	25	20	20	20	232
SUB TOTALES	750	750	801	1.500	2.541	3.050	3.050	2.541	2.541	2.033	2.033	2.033	23.626

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12. DAAD: 

Tabla 8. FIBER HOGAR

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	10	30	30	43	58	65	55	67	50	37	28	25	498
CENTRO	10	28	28	43	57	64	55	67	50	37	28	25	492
VILLA MORRA	10	28	28	43	57	64	56	67	50	37	29	25	494
SANTA MARIA							40	54	50	40	30	30	244
SAN LORENZO							50	65	55	40	30	30	270
TRINIDAD							40	55	50	40	30	30	245
VILLARRICA							50	65	55	40	30	30	270
PILAR							40	60	50	39	30	30	249
FDO. DE LA MORA									50	50	50	55	205
TEMBETARY									40	40	35	35	150
SAJONIA											25	25	50
LUQUE											30	35	65
SAN VICENTE											25	25	50
PARANA COUNTRY	14	14	21	21	28	7	14	14	7	42	56	17	255
SUB TOTALES	44	100	107	150	200	200	400	514	507	442	456	417	3.537

Tabla 9. FIBER DUO

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIUDAD NUEVA	10	34	50	67	100	167	100	125	100	90	50	45	938
CENTRO	10	33	50	66	100	166	100	125	100	90	50	45	935
VILLA MORRA	10	33	50	67	100	167	100	125	100	90	50	45	937
SANTA MARIA							100	125	100	100	70	65	560

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

CUOTA DE VENTAS POR DEPARTAMENTOS Y DISTRITOS – PRODUCTOS PARA CLIENTES CORPORATIVOS

Tabla 11. FIBER DEDICADO (Conexiones)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIV. LICITACIONES Y CONVENIOS	1	0	2	1	0	2	1	0	1	0	2	0	10
DIV. NEGOCIOS CORPORATIVOS	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	8
DISTRITO Nº 7	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
DISTRITO Nº 10	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
SUB TOTALES	4	0	3	3	1	3	4	0	2	3	3	0	-
TOTAL GENERAL													26

Obs: Conexiones de 10 Mbps c/u.

Tabla 12. FIBER PREMIUM (Conexiones)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIV. LICITACIONES Y CONVENIOS (*)	10	9	10	10	10	9	10	10	10	9	10	9	116
DIV. NEGOCIOS CORPORATIVOS	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	102
DISTRITO Nº 1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
DISTRITO Nº 2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
DISTRITO Nº 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
DISTRITO Nº 4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
DISTRITO Nº 5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
DISTRITO Nº 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
DISTRITO Nº 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
DISTRITO Nº 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
DISTRITO Nº 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta Nº: 12 DAAD: *[Signature]*



COPACO
Comunicación
en todo
Sentido!

Tabla 14. VPN (Conexiones)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN LICITACIONES Y CONVENIOS	3	3	5	7	3	0	3	3	3	1	3	2	36
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	3	5	6	4	2	6	2	6	3	7	5	2	51
DISTRITO Nº 7	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	5	0	25
DISTRITO Nº 10	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	30
SUB TOTALES	16	8	21	11	10	6	15	9	16	8	18	4	-
TOTAL GENERAL													142

Obs: Conexiones de 2 Mbps c/u.

Tabla 15. IPTV (FO- Conexiones)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN LICITACIONES Y CONVENIOS	1	2	0	3	1	3	2	0	2	4	6	0	24
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	0	2	0	3	1	2	0	2	1	2	3	0	16
DISTRITO Nº 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
DISTRITO Nº 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
DISTRITO Nº 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
DISTRITO Nº 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
DISTRITO Nº 10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
SUB TOTALES	9	12	8	14	10	13	10	10	11	14	17	8	-
TOTAL GENERAL													136

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta Nº: 12 DAAD:

Tabla 16. LTE (Clientes)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN LICITACIONES Y CONVENIOS	0	1	2	1	3	1	3	1	1	2	3	2	20
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	0	1	2	1	3	1	3	1	1	2	3	2	20
SUB TOTALES	0	2	4	2	6	2	6	2	2	4	6	4	40
TOTAL GENERAL													40

Tabla 17. E1 CONMUTADO

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	1	2	1	0	1	0	1	0	1	2	1	0	10
SUB TOTALES	1	2	1	0	1	0	1	0	1	2	1	0	10
TOTAL GENERAL													10

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 18. SIP TRUNK (Cantidad de Clientes)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	0	0	0	4	2	1	1	4	2	2	2	4	22
SUB TOTALES	0	0	0	4	2	1	1	4	2	2	2	4	-
TOTAL GENERAL													22

Tabla 19. 0800

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	0	0	2	1	1	0	1	1	2	3	0	0	11
SUB TOTALES	0	0	2	1	1	0	1	1	2	3	0	0	-
TOTAL GENERAL													11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 20. CONEXIONES TEMPORALES (Fiber Premium, Fiber Dedicado, ADSL, VPN)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	48
SUB TOTALES	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	
TOTAL GENERAL													48

Tabla 21. INTERNET PARA ISP (Conexiones)

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN NEGOCIOS CORPORATIVOS	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	6
SUB TOTALES	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	
TOTAL GENERAL													6

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

RECURSOS REQUERIDOS

Tabla 22. TOTAL DE SERVICIOS A COMERCIALIZAR POR MES EN EL SEGMENTO PERSONAS Y HOGARES. BASE PARA DETERMINAR LA PLANTILLA DE PERSONAL.

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIUDAD NUEVA	401	486	528	705	976	1336	1386	1460	1366	1197	1052	1003
LAMBARE	343	391	431	552	740	954	1031	1077	1025	912	826	785
VILLA MORRA	236	287	318	407	528	712	924	1020	942	855	733	689
FDO DE LA MORA	262	269	270	331	431	516	629	637	809	796	731	693
LUQUE	112	126	126	156	207	248	431	460	457	433	519	509
SAN LORENZO	161	176	178	228	308	364	688	753	744	673	616	592
ACCESO SUR	128	127	133	166	220	253	346	364	360	335	326	315
CAPIATA	159	146	156	217	311	363	569	586	583	537	529	519
M. R. ALONSO	243	245	259	323	427	494	853	919	906	822	759	726
CONCEPCION	79	87	94	104	120	136	220	233	229	219	210	201
SANTANI	35	36	38	45	59	68	134	140	138	131	129	125
CAACUPE	81	90	95	104	119	139	301	326	322	313	305	295
VILLARRICA	60	64	68	75	90	108	357	418	405	372	310	293
CNEL. OVIEDO	78	87	92	101	116	136	217	228	224	214	205	196
CAAZAPA	24	24	27	34	45	52	111	116	115	108	106	105
ENCARNACION	133	143	152	188	245	292	435	446	441	409	398	387
SAN JUAN MIS.	63	74	77	87	108	125	173	176	173	161	155	148
PARAGUARI	78	83	89	99	115	131	245	261	257	246	238	229
CDAD DEL ESTE	302	319	337	414	531	617	791	787	777	712	687	657
SALTOS GUAIRA	42	46	48	58	77	94	113	109	107	98	94	90
PILAR	39	38	41	50	61	69	591	723	715	642	653	611
PEDRO JUAN C.	58	59	63	71	85	97	123	128	126	118	113	107
SAN PEDRO	42	43	46	60	83	97	138	136	134	122	119	116
VILLA HAYES	40	43	46	57	76	87	168	175	173	162	159	155
FILADELFIA	39	43	44	52	65	77	80	76	74	67	63	59
TOTALES	3.238	3.532	3.756	4.684	6.143	7.565	11.054	11.754	11.602	10.654	10.035	9.605

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD:

Tabla 23. CANTIDAD MÍNIMA DE AGENTES DE VENTA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIUDAD NUEVA (*)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
LAMBARE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
VILLA MORRA (*)	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
FDO DE LA MORA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
LUQUE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SAN LORENZO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ÑEMBY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CAPIATA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
M. R. ALONSO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
CONCEPCION	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
SANTANI	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
CAACUPE	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
VILLARRICA	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
CNEL. OVIEDO	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
CAAZAPA	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
ENCARNACION	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
SAN JUAN MIS.	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PARAGUARI	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CDAD DEL ESTE	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
SALTOS GUAIRA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
PILAR	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PEDRO JUAN C.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SAN PEDRO	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
VILLA HAYES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FILADELFA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
SUB TOTALES												296

(*) Ciudad Nueva. Incluye el CAP Central 1 a cargo de la Gerencia Comercial.

(*) Villa Morra. Incluye el CAP – Edificio Chufi a cargo de la Gerencia Comercial

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD

Tabla 24. CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO COMERCIAL EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CIUDAD NUEVA (*)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
LAMBARE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
VILLA MORRA (*)	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
FDO DE LA MORA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
LUQUE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SAN LORENZO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ÑEMBY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CAPIATA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
M. R. ALONSO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
CONCEPCION	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
SANTANI	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
CAACUPE	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
VILLARRICA	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
CNEL. OVIEDO	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
CAAZAPA	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
ENCARNACION	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
SAN JUAN MIS.	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PARAGUARI	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CDAD DEL ESTE	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
SALTOS GUAIRA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
PILAR	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
PEDRO JUAN C.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SAN PEDRO	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
VILLA HAYES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FILADELFA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
SUB TOTALES												295

(*) Ciudad Nueva. Incluye el CAP Central 1 a cargo de la Gerencia Comercial.

(*) Villa Morra. Incluye el CAP - Edificio Chufi a cargo de la Gerencia Comercial

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 25. TECNICOS DE CUADRILLA EXISTENTE.

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CENTRAL	18	22	30	30	26	20	20	28	30	30	22	20
LAMBARE	28	36	44	44	36	28	28	40	44	44	36	32
VILLA MORRA	14	16	24	24	24	16	14	22	24	24	18	16
FDO DE LA MORA	10	20	28	28	26	20	20	28	28	28	20	20
LUQUE	10	10	19	19	19	10	10	19	19	19	9	9
SAN LORENZO	16	16	26	26	26	16	16	26	26	26	16	16
ÑEMBY	8	8	12	12	12	8	8	12	12	12	8	8
CAPIATA	14	14	25	25	25	18	18	25	25	20	16	14
M. R. ALONSO	9	9	18	18	18	14	14	18	18	18	9	9
CONCEPCION	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
SANTANI	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
CAACUPE	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
VILLARRICA	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
CNEL. OVIEDO	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
CAAZAPA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENCARNACION	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
SAN JUAN MIS.	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
PARAGUARI	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
CDAD DEL ESTE	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
SALTOS GUAIRA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
PILAR	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
PEDRO JUAN C.	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
SAN PEDRO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
VILLA HAYES	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
FILADELFA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
SUB TOTALES												406

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 26. TOTAL DE TECNICOS EXISTENTE.

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CENTRAL	23	31	39	39	35	27	25	37	39	39	28	24
LAMBARE	35	49	57	57	49	39	35	53	57	57	44	38
VILLA MORRA	20	22	36	36	36	24	22	34	36	36	26	24
FDO DE LA MORA	15	27	40	40	38	27	25	40	40	40	27	25
LUQUE	16	18	29	29	29	18	16	27	29	29	19	17
SAN LORENZO	19	20	33	33	33	20	19	33	33	33	20	19
ÑEMBY	13	17	21	21	21	15	13	21	21	21	15	13
CAPIATA	17	19	30	30	30	21	21	30	30	25	20	16
M. R. ALONSO	14	17	29	29	29	20	19	29	29	29	17	14
CONCEPCION	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
SANTANI	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
CAACUPE	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
VILLARRICA	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
CNEL. OVIEDO	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
CAAZAPA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
ENCARNACION	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
SAN JUAN MIS.	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
PARAGUARI	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
CDAD DEL ESTE	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
SALTOS GUAIRA	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PILAR	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PEDRO JUAN C.	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
SAN PEDRO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
VILLA HAYES	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
FILADELFA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
SUB TOTALES												545

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

Tabla 27. SERVICIOS TEMPORALES

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONALES	-	2	2	3	-	2	1	1	1	1	1	-	14
SUB TOTALES	-	2	2	3	-	2	1	1	1	1	1	-	14

Tabla 28. I800 SALIENTE

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONALES	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
SUB TOTALES	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

Tabla 29. I800 ENTRANTE

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONALES	C	C	C	C	1	-	-	1	1	1	1	-	5
SUB TOTALES	C	C	C	C	C	C	C	1	1	1	1	1	5

C = Meta cualitativa

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

Tabla 30. HABILITACION DE LOS SERVICIOS 1800 SALIENTE Y 0800 NACIONAL, A LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONALES	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	4
SUB TOTALES	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	4

C = Meta cualitativa

Tabla 31. VPN INTERNACIONAL

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACION DE SERVICIOS INTERNACIONALES	C	C	C	C	C	C	C	C	1	1	1	1	4

C = Meta cualitativa

Tabla 32. PRUEBAS DE CONTROL DE BYPASS

DEPARTAMENTO/ DISTRITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIVISION DESEMPEÑO DE LA RED INTERNACIONAL	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-	7

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: [Signature]

PROYECTOS Y ACCIONES - OBJETIVOS CUALITATIVOS

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATEGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
PERSPECTIVA FINANCIERA	PROYECTO 1: NORMATIVA REFERENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR COPACO A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM) de Trabajo conformado con personas que posean el perfil adecuado para la elaboración de la Normativa.	AJ	GC, GGER	Conformación de Equipo Multidisciplinario de Trabajo	Equipo Multidisciplinario de Trabajo aprobado.													Documento de Aprobación del Equipo Multidisciplinario	
		Elaboración del Proyecto de Normativa más eficiente para los procesos de adquisición de bienes servicios.	EM	GC, GGER	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa elaborado														Actas de reuniones, planillas de asistencias y hojas de trabajo.
		Presentación del Proyecto de Normativa al Directorio	EM	GC, GGER	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa aprobado														Documento de aprobación emitido por el Directorio.
		Gestiones ante organismos gubernamentales y grupos de interés para la promulgación de la Normativa cumplidas.	PD	AJ	Cronograma de actividades	Cronograma de actividades desarrollado														Actas de reuniones, notas remitidas, fotografías y otros.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 2: NORMATIVA REFERENTE AL FINANCIAMIENTO O DE LAS POLÍTICAS EN PÚBLICAS EN TELECOMUNICACIONES.	Conformación de un Equipo de Trabajo para la elaboración de un Borrador de Proyecto de Normativa donde organismos de gobierno o privados financien inversiones en el área de telecomunicaciones	AJ	GC, GAF	Conformación de Equipo Multidisciplinario de Trabajo	Equipo Multidisciplinario de Trabajo aprobado.													Documento de Aprobación del Equipo Multidisciplinario
		Elaboración del Proyecto de Normativa más eficiente para los procesos de adquisición de bienes servicios.	EM	GC, GAF	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa elaborado													
		Presentación del Proyecto de Normativa al Directorio	EM	GC, GAF	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa aprobado													Documento de aprobación emitido por el Directorio.
		Gestiones ante organismos gubernamentales y grupos de interés para la promulgación de la Normativa cumplidas.	PD	AJ	Cronograma de actividades	Cronograma de actividades desarrollado													Actas de reuniones, notas remitidas, fotografías y otros.
	PROYECTO 3: NORMATIVA REFERENTE A PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.	Contratación de un servicio de consultoría para la elaboración del proyecto de Normativa y/o Conformar Equipo de Trabajo con Profesionales de la Compañía.	AJ	GOC, GC	Contratación de consultoría y/o Conformación del Equipo de Trabajo	Consultoría contratada y/o Equipo de Trabajo aprobado.													Documento emitido por el Directorio

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: R

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Elaboración del Proyecto de Normativa más eficiente para los procesos de adquisición de bienes servicios.	AJ	PD, GOC	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa elaborado													Actas de reuniones, planillas de asistencias y hojas de trabajo.
		Presentación del Proyecto de Normativa al Directorio	AJ	PD, GOC	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa aprobado													Documento de aprobación emitido por el Directorio.
		Gestiones ante organismos gubernamentales y grupos de interés para la promulgación de la Normativa cumplidas.	PD	AJ, GOC	Cronograma de actividades	Cronograma de actividades desarrollado													Actas de reuniones, notas remitidas, fotografías y otros.
	PROYECTO 4: NORMATIVA QUE PERMITA LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS.	Conformación de un Equipo de Trabajo para la elaboración de un Borrador de Proyecto de Normativa para la implementación de alianzas públicas o privadas.	AJ	GOC, GC	Contratación de consultoría y/o Conformación del Equipo de Trabajo	Consultoría contratada y/o Equipo de Trabajo aprobado.													Documento emitido por el Directorio
		Elaboración del Proyecto de Normativa más eficiente para los procesos de adquisición de bienes servicios.	AJ	PD, GOC	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa elaborado													

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Presentación del Proyecto de Normativa al Directorio	AJ	PD, GOC	Proyecto de Normativa	Proyecto de Normativa aprobado													Documento de aprobación emitido por el Directorio.
		Gestiones ante organismos gubernamentales y grupos de interés para la promulgación de la Normativa cumplidas.	PD	AJ, GOC	Cronograma de actividades	Cronograma de actividades desarrollado													Actas de reuniones, notas remitidas, fotografías y otros.
		Identificación de los proyectos del POA a los cuales pueden aplicarse los beneficios del Decreto No. 5520/16	GOC		Proyectos del PEI	Proyectos del POA identificados													Informe de avance de los procesos licitatorios de los proyectos del POA.
	PROYECTO 5: PROCESOS LICITATORIOS	Contar con la certificación de la Unidad Operativa de Contrataciones conforme a la verificación de los documentos de los procesos de contratación por parte de la DNCP.	GOC		Certificación de la UOC	UOC certificada por la DNCP/DGEP													Documento de certificación emitida por la Institución correspondiente.
		Aplicación de los beneficios del Decreto No. 5520/16 para incrementar la cantidad de procesos licitatorios finiquitados exitosamente.	GOC		Procesos licitatorios	Procesos licitatorios exitosos incrementados.													Informe de aplicación de beneficios y procesos licitatorios de los proyectos del POA finiquitados exitosamente

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATEGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
PROYECTO 6: ACTUALIZAR Y OPTIMIZAR EL SISTEMA DE COSTEO UTILIZADO POR COPACO.	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la Consultoría de Costos	UM	GAF	(Dependencia encargada de la Contabilidad de Costos)	PBC y Especificaciones Técnicas.	PBC y Especificaciones Técnicas presentados.													Memorando de remisión al Directorio del PBC de Consultoría	
		PD	GAF	UM, GC	Dictamen del Directorio	Dictamen emitido													Dictamen	
	Actualización y presentación del modelo de Costos	GAF	GAF	Todas las gerencias	Modelo actualizado	Aprobación del modelo													Documento de aprobación del directorio	
	Implementación del Modelo de Costos Actualizado	GAF	GAF	GC, UM, GTI	Cronograma de ejecución	100 por ciento implementado													Informe de implementación	
	Fijar los costos por servicios según los recursos disponibles, para la fijación de precios razonables.	GAF	GAF	GC, UM, GTI	Costo de Servicio	Costo de servicio actualizado													Informe de costos por servicio	
	PROYECTO 7: MANTENER ACTUALIZADA LA CONTABILIDAD DE COSTOS POR SERVICIOS DE COPACO S.A.	Gestionar la creación de una dependencia encargada de la Contabilidad de Costos por Servicios de COPACO S.A.	GAF	GAF	PD, GGER, UM	Creación de la dependencia.	Dependencia creada.													Documento de aprobación del directorio
		Mantener actualizada la Contabilidad de Costos				Contabilidad de Costos	Contabilidad de Costos por Servicios actualizada.													Informes de costos de servicios

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 ACTE N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
PROYECTO 8: EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COPACO.		Conformación de un Comité de Calidad por Gerencia para la evaluación y ajuste de los procesos por Gerencia.	GGER - MECIP	Todas las Gerencias	Conformación de Comité de Calidad	Comité de Calidad aprobado.													Documento de Aprobación del Comité de Calidad.	
		Evaluación y ajustes de los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos de la Compañía por Gerencias. (Alcance de acuerdo al Plan de Implementación del MECIP)	GGER - MECIP - CC	Todas las Gerencias	Cronograma de Evaluación y ajuste de los Macroprocesos y Sub Procesos de la Compañía.	Todos los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos ajustados por Gerencia.														Informe sobre los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos de los Comité de Calidad
		Recopilación y Consolidación de los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos a nivel Compañía. (Alcance de acuerdo al Plan de Implementación del MECIP)	GGER - MECIP	CC de todas las Gerencias	Cronograma de Recopilación y Consolidación de los Macroprocesos y Sub Procesos de la Compañía.	Todos los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos consolidados a nivel Compañía validados por el CCI y aprobados por el Directorio.														
		Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM) de Trabajo para el diseño de la metodología de evaluación de los procesos operativos de la Compañía.	GGER - MECIP	Todas las Gerencias	Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM)	Equipo Multidisciplinario aprobado.													Documento de Aprobación del Equipo Multidisciplinario	
		Diseño de la metodología de evaluación de los procesos operativos de la Compañía.	EM	GGER - MECIP	Metodología de evaluación de los procesos operativos de	Metodología de evaluación de los procesos operativos de													Documento de Aprobación de la Metodología.	

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD:

[Handwritten signatures and initials]

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
PERSPECTIVA CLIENTES	CLIENTES (CRM) Y GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS (SCM).	Solicitud de diseño de la Herramienta de Planificación de Recursos empresariales ERP.	GGER	GTI, GAF, GSG, GTH, GC, GT, GI	Diseño del módulo ERP	Primera versión del ERP diseñado														
	PROYECTO 11: APLICACIÓN PLENA DE LA LEY N°1535/99 REGLAMENTO, RELEVAMIENTO Y MEJORA DE PROCESOS DEL ÁREA FINANCIERA	Emisión del Informe de Ejecución Presupuestaria a través del Sistema SAF. (GAF)	GAF	PD	Informe de Ejecución Presupuestaria	Informe de Ejecución Presupuestari a 2018 presentado al Directorio, Auditoria u otras entidades del Estado.														Documento mediante el cual se eleva el Informe.
PERSPECTIVA CLIENTES	PROYECTO 12: ATENDER LAS SOLICITUDES CON IMPOSIBILIDAD TÉCNICA	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la AMPLIACION DE PUERTOS ADSL PARA EQUIPOS EXISTENTES (NLL)	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados														Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														
PERSPECTIVA CLIENTES	PROYECTO 12: ATENDER LAS SOLICITUDES CON IMPOSIBILIDAD TÉCNICA	Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ADQUISICIÓN DE REPUESTOS PARA LA RED (XDSL) EXISTENTE (OUTDOOR)	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados														

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 18 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen.
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato.
		Realizar seguimiento constante de las solicitudes con imposibilidad técnica y la disponibilidad de red para ofrecer servicios alternativos	GC	GI/GT	Solicitudes con imposibilidad técnica	Ofrecer soluciones a las solicitudes con imposibilidad técnica.													Informes de soluciones ofrecidas y concretadas.
		Mantener actualizados a los responsables de los distritos de los servicios alternativos disponibles.	GC	GI/GT	Servicios alternativos disponibles	Servicios alternativos disponibles informados.													Informe de servicios alternativos remitidos.
		Informar mensualmente a la GT acerca de los reclamos de cobertura en los distritos y los requerimientos de mejoramiento de señal y/o ampliación de la red	GI	GC/SG-PGT	Informes de reclamos de cobertura y calidad de señal	Reclamos de cobertura y calidad de señal informados													Informes mensuales de reclamos de cobertura y calidad de señal.
	PROYECTO 13: OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN DE CLIENTES	Elaboración de procedimientos para atención a reclamos críticos de clientes en los GG9, en coordinación con la GC.	SGGRCS	GC	Procedimientos para atención de reclamos.	Procedimientos elaborados													Procedimientos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATEGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Elaboración de procedimiento para control de acceso y gestión de la seguridad de centrales de los G9	SGGRCS	GSG	Procedimiento para control de acceso y seguridad.	Procedimiento elaborado.													Procedimiento.
		Capacitación a los agentes de venta sobre los servicios y técnicas de ventas de para mejorar la calidad de la venta.	SGC	GTH	Plan de capacitación para agentes de ventas	Ejecución del plan en 100%													Informe de capacitación
		Generar impresión de formulario y contrato de servicios con datos del cliente a través del Sistema BOSS	SGC	GTI	Formulario y contrato electrónico de servicios	Formulario y contrato con datos del cliente impreso desde el sistema BOSS													Informe de implementación de generación e impresión de formularios y contrato
		Solicitar la Automatización de procesos con el Sistema BOSS (workflow)	SGC	GTI	Workflow Flujo de los servicios	Workflow Flujo de servicios implementado													Informe de implementación de automatización de workflow
		Implementar el Sistema de Gestión de Atención a Clientes SGAC- turno en 3 centros más	SGC	GTI/GT/GI	SISTEMA DE GESTIÓN ATENCIÓN A CLIENTES en tres CAP	SGAC Implementado en CAP Ciudad del Este, Encarnación y Ciudad Nueva													Informe del SGAC implementado
		Unificar el CAP COPACO-VOX en Villa morra	SGC	VOX	Propuesta de Unificación CAP	CAP IMPLEMENTADO COPACO VOX													Documento de Habilitación de CAP unificado

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Realizar relevamiento de la situación edilicia de los centros de atención que necesiten mejora en las fachadas y/o estructura.	GSG	GC/GI	Cronograma de Relevamiento de los CAP Capital e Interior	Cronograma de Relevamiento de los CAP ejecutado 100%													Informe del relevamiento
		Del resultados del mismo, se elaborará un cronograma de trabajo para mejorar y/o reparar la estructura edilicia de las áreas de Atención al Cliente.	GSG	GSG-DGI	Cronograma de Trabajo de mejora	Cronograma de mejora ejecutado													Informe de Mejoras ejecutadas
		Implementar las diversas campañas internas en la compañía	UM	TODAS LAS GERENCIAS	Campañas Internas	Campañas implementadas													Informes de Evidencias de campañas
		Capacitación interna sobre promociones y servicios, dirigida a los agentes de ventas y personal en contacto con clientes.	UM	GC/GI/GTH	Capacitación interna	Capacitación realizada													Informes de Evidencias de capacitación
		Implementar mejoras en cartelería renovada en el marco de mejoramiento de imagen empresarial, según listado de prioridades de los puntos de atención al cliente, cabinas y otros.	UM	GC/GI/GSG	Ejecución del Cronograma de renovación de Carteles y otros.	Carteles renovados													Documentos e Informes, fotos de trabajos realizados.
	PROYECTO 14: ATENDER A CLIENTES AFECTADOS POR DEMORA EN LA REPOSICIÓN DEL	Reorganización de los recursos humanos e infraestructura de la Gerencia Técnica para la gestión eficiente de conexiones.	SGRCS	GC/GI	Nuevas conexiones.	Nuevas conexiones aumentan.													Reportes basados en datos proveídos por el sistema BOSS.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD:

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	SERVICIO PROVISORIAMENTE CON SISTEMAS ALTERNATIVOS QUE PERMITAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Reorganización de los recursos humanos e infraestructura de la Gerencia Técnica para la gestión de levantamiento de faltas para los clientes en situación de cancelación.	SGGRCS	GC/GI	Deserción de Clientes	Deserción de clientes disminuye.													Reportes basados en datos proveídos por el sistema BOSS.
		Realizar seguimiento de reclamos de servicios con demoras de reposición superiores a setenta y dos horas, que responden a problemas técnicos críticos como el caso de faltas en cable.	GC	SGC-SGSC-GTI	Reclamos de servicios sin reposición por problemas técnicos Críticos	Listado de Clientes con servicios con demora en la reposición por problemas técnicos													
	PROYECTO 15: ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Ofrecimiento del servicio alternativo al cliente afectado por demora en la reposición			Servicios alternativos ofrecidos														Documento de Aprobación del Equipo Multidisciplinario
		Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM) de Trabajo para la elaboración de un Plan de Formación del Talento Humano orientado al Cliente.	GTH	GC, GT, GI	Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM)	Equipo Multidisciplinario conformado.													
		Diagnóstico de las necesidades para la formación de los empleados de las diversas áreas sobre la Orientación al Cliente.	GTH - EM	GC, GT, GI	Necesidades p/ la formación de los empleados sobre Orientación al Cliente	Necesidades diagnosticadas.													

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: JP




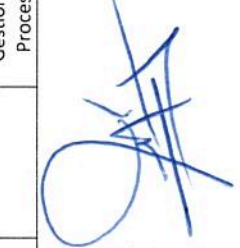
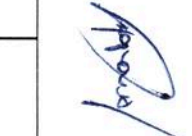
PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Elaboración y presentación de un Plan de Formación del Talento Humano orientado al Cliente.	GTH - EM	GC, GT, GI	Plan de Formación del Talento Humano orientado al Cliente.	Plan aprobado.													Documento de Aprobación del Plan.
		Implementación del Plan de Formación del Talento Humano orientado al Cliente.	GTH - EM	GC, GT, GI	Ejecución del Cronograma del Plan de Formación TH.	80 % de lo previsto para el año ejecutado.													Informes mensuales de ejecución
		Evaluación de calidad del plan conforme a parámetros de evaluación definidos y ajustes según resultados.	GTH - EM	GC, GT, GI	Resultados de Calidad del plan.	Parámetros de evaluación de calidad logrados en un 80%.													Informe de Resultados de Evaluación de Parámetros de Calidad.
		Evaluación de Impacto del plan conforme a parámetros de evaluación definidos y ajustes según resultados.	GTH - EM	GC, GT, GI	Resultados de Impacto del plan.	Parámetros de evaluación de Impacto logrados en un 80%													Informe de Resultados de Evaluación de Parámetros de Impacto.
		Conformación de un Comité de Calidad por Gerencia para la evaluación y ajustes de los Macro procesos, Procesos y Sub Procesos de la Compañía por Gerencias.	GGER - MECIP	Todas las Gerencias	Conformación de Comité de Calidad	Comité de Calidad aprobado.													Documento de Aprobación del Comité de Calidad.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: P



PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Evaluación y ajustes de los Macro procesos, Procesos y Sub Procesos de la Compañía por Gerencias. (Alcance de acuerdo al Plan de Implementación del MECIP)	GGER - MECIP - CC	Todas las Gerencias	Cronograma de Evaluación y ajuste de los Macroproceso s, Procesos y Sub Procesos de la Compañía.	Todos los Macroproceso s, Procesos y Sub Procesos ajustados por Gerencia.													Informe sobre los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos de los Comité de Calidad
		Recopilación y Consolidación de los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos a nivel Compañía. (Alcance de acuerdo al Plan de Implementación del MECIP)	GGER - MECIP	CC de todas las Gerencias	Cronograma de Recopilación y Consolidación de los Macroproceso s, Procesos y Sub Procesos de la Compañía.	Todos los Macroproceso s, Procesos y Sub Procesos consolidados a nivel Compañía validados por el CCI y aprobados por el Directorio.													Informe sobre la Consolidación de los Macroprocesos, Procesos y Sub Procesos
		Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM) de Trabajo para la elaboración de un Plan para la implementación de una Organización basada en Gestión por Procesos.	GGER - MECIP	Todas las Gerencias	Conformación de un Equipo Multidisciplinario (EM)	Equipo Multidisciplinario aprobado.													Documento de Aprobación del Equipo Multidisciplinario
		Elaboración de un Plan para la implementación de una Organización basada en Gestión por Procesos.	GGER - MECIP - EM	Todas las Gerencias	Plan para la Implementación de una Organización basada en Gestión por Procesos.	Plan elaborado.													Documento mediante el cual se eleva el plan a consideración del Directorio.

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
		Socialización del Plan para la implementación de una Organización basada en Gestión por Procesos.	GGER - MECIP - EM	Todas las Gerencias	Plan para la Implementación de una Organización basada en Gestión por Procesos.	Plan socializado.													Informes de Socialización	
	PROYECTO 16: FORTALECIMIENTO DE LA RED IP/MPLS DE COPACO S.A.	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la EXPANSIÓN DE LA RED IP DE COPACO	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones presentados													Memorandum de Remisión de pliego.	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen remitido	Dictamen remitido													Dictamen	
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado	Contrato firmado													Contrato
	PROYECTO 17: AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS INALÁMBRICOS	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ADQUISICIÓN DE RADIOBASES 3G, LTE	DPTAC-SGP	GC	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato	Contrato firmado													Contrato

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATEGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ADQUISICION DE EQUIPOS TERMINALES DE LINEA ALTA	DPTAC-SGP	GC	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato
	PROYECTO 18: AMPLIACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA RED DE TRANSPORTE NACIONAL DWDM	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la AMPLIACIÓN DE LA RED DWDM	DPTAC-SGP	SGCRA/SGRPE	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA/SGRPE	Contrato	Contrato firmado														Contrato
	PROYECTO 19: INNOVACIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIA PARA CENTRALES DE CONMUTACIÓN DE CONMUTACIÓN	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ACTUALIZACIÓN Y MIGRACION DE CENTRALES DE CONMUTACION (INCLUYE MIGRACION DE USUARIOS DE LA RED NGN ALCATEL)	DPC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC	

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA		
		Dictamen del Directorio (Aprobación/Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen		
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato	
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE POTABILIDAD NUMÉRICA	DPC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados														Memorando de remisión al Directorio del PBC	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen	
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato	
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN REDES GPON PARA 10 CENTRALES	DPTAC/DPPE-SGP	SGRPE	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados														Memorando de remisión al Directorio del PBC	
		Dictamen del Directorio (Aprobación/Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen	
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGRPE	Contrato	Contrato firmado														Contrato	
		PROYECTO 20: TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COMERCIALIZACIÓN																			

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE POSTES EN LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO	DPPE-SGP	SGRPE	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGRPE	Contrato	Contrato firmado													Contrato
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la AMPLIACIÓN DE LA RED DE ACCESO DE FIBRA ÓPTICA CON TECNOLOGÍA GPON	DPTAC-SGP	GC	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													
	PROYECTO 21: AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE RED DE FIBRA ÓPTICA A NIVEL PAIS PARA NUEVAS TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS.	Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA/SGRPE	Contrato	Contrato firmado													
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SUMINISTRO DE CABLES Y ACCESORIOS - AD REFERENDUM	DPPE-SGP	SGRPE	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGRPE	Contrato	Contrato firmado													Contrato
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SUMINISTRO DE CABLES DE FIBRA OPTICA Y ACCESORIOS PARA MONTAJES DE RED DE PLANTA EXTERNA MEC	DPPE-SGP	SGRPE	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGRPE	Contrato	Contrato firmado													Contrato
		Implementación de Propuestas de tarifas y promociones de servicios en función a la situación del mercado y los costos de los servicios.	UM	GT, GI, GTI	Propuesta de Promoción	Promoción Aprobada													Memorándum y circular de aprobación
	PROYECTO 22: PLANES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA Y EL MEDIO UTILIZADO.	Informe de Factibilidad para implementación de Acciones promocionales del servicio básico y el medio utilizado.	SGP	UM	Informe	Informe entregado													Documento por el cual se eleva el Informe.

[Handwritten signatures and initials]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATEGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 23: DIVERSIFICAR LOS SERVICIOS BASADOS EN PLATAFORMAS IP	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE IPTV	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													
	PROYECTO 23: DIVERSIFICAR LOS SERVICIOS BASADOS EN PLATAFORMAS IP	Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato
		Realización de Campañas comunicacional para apoyo a la gestión de ventas	UM	GC	Campaña de Comunicación	Plan de comunicación implementado	Memorándum de remisión del plan de comunicación												
	PROYECTO 24: INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN	Proponer Planes y Promociones que incluyen servicios IP disponibles. (Linea IP, Centrex, u otros)	UM	SGP, GTI, GC	Oferta de servicios	Planes Aprobados													Informes o documentos de aprobación.
		Plan de comunicaciones, conforme la aprobación de nuevos servicios a ser comercializados.	UM	GC	Plan de comunicaciones.	Plan de comunicación implementado	Memorándum de remisión del plan de comunicación												
		Evaluación de los resultados obtenidos de la comercialización de los servicios IP	UM	GTI	Resultados Obtenidos	Informe de resultados													Informes de evaluación

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	DEL MERCADO DE LOS SERVICIOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP) Y TRONCAL IP.	Lanzamiento del servicio Troncal IP para dar inicio a la comercialización del mismo Implementar promociones para dar a conocer los servicios de Voz IP y potenciar las ventas	UM	GC	Oferta de servicios	Planes Aprobados													Memorándum o informes
		Realización de Campañas comunicacional para dar a conocer e incrementar las ventas de servicios IP	UM	GC, GTI, SGP- SGRCS-GT	Propuesta de promoción	Promoción Aprobada													Memorándum Promoción Aprobada
		Analizar y elevar informes y recomendaciones en base a las condiciones y disponibilidad de los servicios de las plataformas existentes, para potenciar la comercialización y promoción de servicios convergentes sobre plataforma diferentes, según estudio de mercado.	UM	GC	Propuesta de campaña	Campaña Aprobada													Memorándum de remisión de la campaña de comunicación
	PROYECTO 25: ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN EN DINÁMICA DE SERVICIOS CONVERGENTES SOBRE LAS PLATAFORMAS DISPONIBLES.			SGP	Estudio de mercado	Resultado de Estudio de Mercado													Informe de estudio de mercado

[Handwritten signatures and initials]


Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*





PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA		
	PROYECTO Z7: FORMULAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PRODUCTOS.	Realizar el análisis y evaluación de los servicios y plantear los ajustes o modificaciones con respecto a las condiciones, bondades o características en la prestación del mismo.	UM	GC, SGP-GT	Recomendaciones de ajustes	Ajustes Aprobados													Informes o memorándums de aprobación		
		Realizar el diagnóstico de cada servicio y elevar la Matriz del mismo que contemple datos relacionados a su característica técnica y el medio utilizado, cobertura, ventajas o beneficios, diferencial competitivo, porcentaje de penetración, entre otros.	UM	SGP-GT, GC	Portafolio de Servicios	Portafolio de Servicios Aprobado															Memorándum de aprobación del portafolio
		Realizar la capacitación especializada de cada servicio y/o productos, conforme al portafolio de servicios actualizado a los agentes de ventas o personal en contacto con el cliente a través de los diversos canales de atención.	UM	GTH, GT, GI	Capacitación	Capacitación realizada															Informes de capacitación
		Habilitación de llamadas entrantes desde operadoras móviles a los números 1800 y 0800	SGI	GT, GTI, GC	Puesta en servicio	Servicio habilitado														Resultado de las pruebas de llamadas y de facturación.	

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

[Handwritten signatures and initials]

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Creación del servicio 1800 Entrante para empresas locales.	SGI	GT, GC-UM Y GTI	Creación del servicio	Servicio Creado													Documento de aprobación del servicio.
		Creación del servicio de conectividad en L2 y L3 (Brasil)	SGI	GT, GC-UM	Creación del servicio (Brasil)	Servicio Creado													Contratos, Solicitudes aprobadas
		Creación del servicio de conectividad en L2 y L3 (Argentina)	SGI	GT, GC-UM	Creación del servicio (Argentina)	Servicio Creado													Contratos, Solicitudes aprobadas
		Realización de Campañas comunicacional para los diferentes servicios/productos conforme segmentación de mercado, características, beneficios y ventajas de cada uno de ellos y tarifas y/o promociones aprobadas.	UM	GC	Plan de Comunicación	Plan de comunicación Implementado													Informe de Campañas
	PROYECTO 28: FORMULAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PRECIOS Y PROMOCIÓN.	Analizar y evaluar los precios vigentes de los servicios brindados, a partir de los resultados del estudio de mercado, estableciendo objetivos prioritarios en relación a beneficios, rentabilidad, cuota de mercado, imagen o cambios tecnológicos en el mercado.	UM	GC	Diagnóstico de Precios	Precios aprobados													Informe de Precios-DT

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Evaluar constantemente el comportamiento del precio de los servicios proveídos por la compañía, el monitoreo de información en los accesos públicos, relevamiento de ofertas disponibles, desistimiento de clientes, entre otras variables que se consideren relevantes, para contar con un diagnóstico para ajustes de precios.	UM	GC, GI	Recomendación de Ajuste de Precios	Ajustes Aprobados													Disposición tarifaria.
	PROYECTO 29: FORMULAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.	Elevar informe periódico(semestral/trimestral/eval) del comportamiento de los servicios en competencia con respecto a sus precios. Inicio de desarrollo de plan de comunicaciones, en base a los resultados arrojados por el estudio de mercado y Plan de Marketing.	UM	GC, GTI	Matriz de competencia.	Informe de matriz de competencia													Memorándum de remisión al Directorio del PBC de consultoría de Costos
	PROYECTO 30: ESTRATEGIAS DE CANALES DE COMERCIALIZACION	Ventas directas en los barrios	GC	SGC, SGRCS-GT, GI	Calendario de Ventas directas	% o Cantidad de ventas aumentadas ?? Incremento de las ventas o calendario de ventas directas													Memorándum de remisión de informe de los resultados del estudio de mercado.
																			Informe de Resultados obtenidos

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: #

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
						ejecutado en un 80%													
		Micrositios para preventa y cierre de ventas	UM	SGC-GC	Micrositio	Micrositio implementado													Documento de habilitación Micrositio
		Habitación de atención a Canal de ventas On Line a Clientes Hogar y Corporativos	GC	SGC-SGSC-GTI-UM	Atención y ventas canales on line	Canal de ventas on line implementado													Informe de habilitación de canales on line.
		Disponer de APP COPACO para la comercialización	GC, GI	SGRCS-GT, UM,GTI	APP	APP implementada en las tiendas de distribución digital													Informe de APP implementada
		Gestionar el llamado para la Contratación de dealers	GC	GOC	Especificaciones técnicas para la contratación de dealers	Especificaciones técnicas remitidas													Documento de remisión de Especificaciones técnicas.
		Implementación de campañas conforme los recursos para comunicación de nuevos canales de comercialización.	UM	GI, GC	Campañas de comunicaciones.	Campañas de comunicaciones implementadas													Memorandum de informe de inicio de implementación del plan de comunicación

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 31: INNOVACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL ENFOCADA AL E- COMMERCE	Campañas on line de servicios disponibles en la Web	UM	GTI	Campañas de comunicación	Campañas de comunicación implementadas													Memorándum de remisión del plan de comunicación
		Elaboración de materiales gráficos	UM	GTI	Materiales Gráficos	Materiales Gráficos aprobados													Correos o documentos de remisión de diseños gráficos
		Desarrollar modelo de negocio a través del E-Commerce	GC	GAF/GTI/UM	Modelo de negocios a través del E-Commerce	Modelo de Negocios Aprobado													Documento de probación
	PROYECTO 32: PUBLICIDAD	Realización de campañas institucionales y/o lanzamientos de nuevos productos o servicios (ampliación de cobertura Gpon, Troncal Zip, entre otros), conforme el Plan de Comunicación aprobado.	UM	GC/GT- SGP/GTI	Campañas comunicacionales.	campañas de comunicación aprobadas													Memorándum de remisión del plan de comunicación
		Realización de Campañas comunicacional para apoyo a la gestión de ventas y/o posicionamientos de Servicios y/o marca.	UM	GC/GI	Campañas comunicacionales.	campañas de comunicación aprobadas													

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 10 DAAD: J

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
	PROYECTO 33: ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE LA REESTRUCTURACIÓN DE COPACO.	Creación de la Gerencia General de la Compañía, para el logro de la mejora continua de los resultados de la empresa y la gestión permanente del PEJ, de acuerdo al Contrato de Gestión por resultados suscrito con la DGEP.	GGER	PD, GTH	Gerencia General de la Compañía	Gerencia General de la Compañía creada													Documento de aprobación del Directorio	
		Aprobación de la Estructura organizacional adecuada a los estándares del MECIP 2015	GGER - MECIP	Todas las Gerencias	Estructura Organizacional alineada a la gestión por procesos	Estructura organizacional adecuada a los estándares del MECIP 2015 aprobada														Documento de aprobación del Directorio
	PROYECTO 34: PREPARACIÓN DE COPACO PARA CERTIFICACIONES DE PROCESOS.	Contratación de experto externo para realizar el proceso de preparación previo al inicio de Certificación de Procesos	GGER	PD, GTH	Contratación de experto externo	Contrato firmado.													Contrato	
		Aprobación del Plan de Certificación y del Plan de Capacitación del Personal para procesos de certificación	GGER	PD, GTH	Plan de Certificación y Plan de Capacitación del Personal	Plan de Certificación y Plan de Capacitación aprobados														Documento de aprobación del Directorio
		Capacitación del Personal para procesos de certificación	GGER	GTH	Plan de capacitación del Personal para procesos de certificación	Ejecución del plan en 100%														Informe de capacitación

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD:







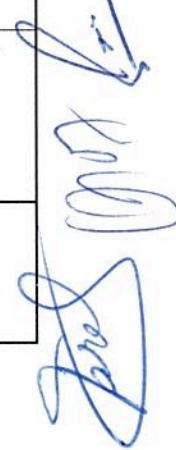



PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 35. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la Contratación de una empresa certificadora de prestigio internacional	GGER	Todas las Gerencias	PBC y Especificaciones Técnicas.	PBC y Especificaciones Técnicas presentados.													Memorando de remisión del PBC al Directorio
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen del Directorio	Dictamen emitido													
		Implementación del Plan de Certificación	GGER	Todas las Gerencias	Entregables previstos para cada etapa de la implementación de la certificación	Plan de Certificación implementado													Informe de implementación
		Implementación del Plan de capacitación del Personal para procesos de certificación.	GGER	GTH	Entregables previstos para cada etapa de la implementación de la capacitación	Plan de Capacitación del Personal para procesos de certificación implementado													Informe de implementación
	PROYECTO 36. IMPLEMENTACIÓN N DE LA PLANIFICACIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS.	Reiterar el pedido para la realización de los cursos de Proyecto y Product Manager.	GGER	PD, GTH	Realización de los cursos	Contrato firmado.													Contrato
		Implementación de la Gestión de Proyectos y de la Gestión de Productos con la designación de los Product Manager y los Project Manager	GT-SGP	Todas las Gerencias	Porcentaje de Proyectos y Productos gestionados por Project Manager y Product Manager	70 % de los Proyectos y Productos existentes gestionados													Informes trimestrales de ejecución

[Handwritten signatures and stamps]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: [Signature]

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA	
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	PROYECTO 37: MEJORA DEL CLIMA LABORAL	Conformación del Equipo Multidisciplinario de trabajo	GTH	Todas las Gerencias	Equipo de trabajo	Equipo de trabajo aprobado													Documento de aprobación por parte del Directorio.	
		Elaboración del instrumento para la evaluación del clima laboral de la Compañía.	EMT		Instrumento para la evaluación del Clima Laboral.	Instrumento con 95% de nivel de confianza en los resultados aprobado.													Documento por el cual se eleva el instrumento a las autoridades.	
		Validación del instrumento	EMT		Prueba piloto	Resultados de aplicación al 10% de la muestra final consolidados y evaluados.													Lista de participantes, cronograma, planillas de datos, informe de resultados.	
		Aplicación del instrumento	EMT	Todas las Gerencias	Encuestas aplicadas	Encuestas al 100% de la muestra aplicadas.													Lista de participantes, fotos, cronograma de actividades, orden de comisión y de trabajo	
		Análisis de datos	EMT		Datos procesados	100% de datos procesados														Acta de reuniones del EMT, planillas de trabajo, hojas de trabajo.
		Elaboración de informe – Políticas y estrategias	EMT		Informe final – Políticas y Estrategias	Informe final con propuestas de Políticas y														Documento por el cual se presenta el informe final

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA		
PROYECTO 38: GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL	L	Conformación de un Equipo Multidisciplinario de trabajo	GTH	Todas las Gerencias	Equipo de trabajo	Estrategias para la mejora del clima laboral presentado.													Documento de aprobación por parte del Directorio.		
		Realización de un Diagnóstico situacional, Cultural y Motivacional.	EMT		Diagnóstico de situación cultural y motivacional	Diagnóstico de situación cultural y motivacional realizado.													Documento por el cual se eleva el informe de la situación cultural y motivacional.		
		Elaboración de las políticas y estrategias para el manejo de situaciones de cambio cultural y motivacional	EMT		Políticas y estrategias para el manejo del cambio cultural y motivacional	Políticas y estrategias elaboradas													Documento por el cual se eleva las políticas y estrategias.		
		Elaboración de un Plan para el manejo sobre las bases de las políticas y estrategias formuladas.	EMT		Plan de manejo cultural y motivacional.	Plan de manejo cultural y motivacional elaborado.													Documento por el cual se eleva el plan a consideración del Directorio.		
		Eleva las políticas, estrategias y el plan a consideración del Directorio	EMT		Políticas, estrategias y plan de manejo cultural y motivacional.	Políticas, estrategias y plan de manejo cultural y motivacional aprobado.														Documento de aprobación por parte del Directorio.	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Aplicación del plan	EMT	Todas las Gerencias	Desarrollo del cronograma del Plan de Manejo Cultural y Motivacional.	75% de actividades del plan ejecutadas.													Informes mensuales de ejecución
		Evaluación final de desarrollo del plan y del impacto logrado.	EMT		Informe de evaluación final	Informe de evaluación final de implementación del plan y del impacto logrado presentado a las autoridades													Documento por el cual se eleva el Informe Final.
		Conformación de un Equipo Multidisciplinario de trabajo	GTH	Todas las Gerencias	Equipo de trabajo	Equipo de trabajo aprobado													Documento de aprobación por parte del Directorio.
	PROYECTO 39: ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO.	Elaboración de un plan de Diagnóstico de los procesos de Talento Humano.	ETM		Plan para el diagnóstico de procesos	Plan de diagnóstico de procesos elaborado.													Documento por el cual se eleva el plan a las autoridades.
		Aplicación del plan de Diagnóstico de los procesos de Talento Humano.	ETM	GTH - MECIP	Cronograma de Aplicación del plan de diagnóstico.	Cronograma de aplicación del plan en un 100% ejecutado.													Informes de ejecución, actas de reuniones, planillas de trabajo y otros documentos de trabajo.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Análisis de los datos recopilados	ETM	MECIP	Datos procesados	100% de los datos procesados													Informes, actas de reuniones, planillas de trabajo y otros documentos de trabajo.
		Presentación del informe final del Diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano.	ETM		Informe final del Diagnóstico	Informe final del Diagnóstico presentado a consideración de las autoridades.													Documento por el cual se eleva el Informe Final a las autoridades.
		Diagnóstico de necesidades de capacitación a nivel compañía	GTH-DCAM	Todas las Gerencias	Necesidades de capacitación	Necesidades de capacitación recabadas.													Informes, actas de reuniones, planillas de trabajo y otros documentos de trabajo.
		Elaboración del plan anual de capacitación	GTH-DCAM		Elaboración del plan	Plan anual aprobado													Documento por el cual se eleva el plan a consideración del Directorio.
		Ejecución del plan	GTH-DCAM	Todas las Gerencias	Cronograma de ejecución del plan	Cronograma de ejecución del plan en un 80% ejecutado.													Informes mensuales de ejecución

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD:

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Evaluación de Impacto del plan conforme a parámetros de evaluación definidos y ajustes según resultados.	GGER - MECIP - EM	Todas las Gerencias	Resultados de Impacto del plan.	Parámetros de evaluación de Impacto logrados en un 80 %.													Informe de Resultados de Evaluación de Parámetros de Impacto.
			GTH	Todas las Gerencias	Equipo de trabajo	Equipo de trabajo aprobado													Documento de aprobación por parte del Directorio.
		Diseño de un sistema de retiro que incluya dos sub sistemas i) Retiro voluntario y ii) Jubilación	ETM		Sistema de retiro	Sistema de retiro elaborado													Documento por el cual se eleva a consideración de las autoridades.
		Aprobación por parte del Directorio de la propuesta del sistema de retiro.	PD		Sistema de retiro	Sistema de retiro aprobado													Documento de aprobación por parte del Directorio.
		Aplicación experimental del Sub sistema de retiro aprobado por el Directorio.	GTH	Todas las Gerencias	Cronograma de actividades del Sub Sistema de Retiro autorizado en ejecución	Cronograma de actividades del Sub Sistema de Retiro en un 90% ejecutado													Informes mensuales de ejecución.
		Evaluación final de aplicación e impacto del sistema implementado con recomendaciones de ajuste.	ETM		Informe final de evaluación de aplicación e impacto.	Informe final de aplicación e impacto presentado.													Documento por el cual se eleva el Informe Final a consideración de las autoridades.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Desarrollo evolutivo y adaptativo del sistema BOSS para la gestión de procesos de negocios de HOLA PARAGUAY	GTI	GTI-DIOT	Consolidación del Sistema de información de COPACO y HOLA PARAGUAY	Gestores de modelos de negocios en el sistema BOSS para HOLA PARAGUAY disponibilizados.													Informe de implementación
	PROYECTO 41: SISTEMA BOSS	Disponibilizar la infraestructura y el soporte necesario para el desarrollo evolutivo y adaptativo del sistema BOSS para la gestión del proceso de negocios de HOLA PARAGUAY	GTI	GTI-DIOT	Consolidación del Sistema de información de COPACO y HOLA PARAGUAY	Infraestructura y soporte para el sistema BOSS para la gestión de procesos de negocios de HOLA PARAGUAY disponibilizados.													Informe de implementación
		Desarrollo de APP para dispositivos móviles para consultas y/o ventas y otras funcionalidades para clientes de COPACO, según recursos disponibles.	GTI	GC	APP COPACO desarrollado	APP COPACO aprobado													Informe de entrega y aprobación de la APP

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 42: SISTEMA SAF	Desarrollo de una nueva plataforma de software estándar para migrar el frontend del Sistema SAF, actualizar y estandarizar. Sujeto a contrato de servicios para adquisición de software para migración.	GTI	GAF/GTI	Actualización de los módulos del sistema SAF, según cronograma establecido.	Implementación de los módulos del sistema SAF ACTUALIZADOS													Informe de actualización e implementación del sistema SAF
		Segurizar el Acceso al Data Center	GTI	GTI-DIOT	Especificaciones de la etapa de segurización	Data center securizado													Informe de cumplimiento de las acciones
	PROYECTO 43: IMPLEMENTACIÓN DE UN DATA CENTER	Implementar el sistema de detección y extinción de incendios en forma automática	GTI	GTI-DIOT	Características del sistema de detección y extinción de incendios	Detección y extinción de incendios en forma automatizada													Informe de cumplimiento de las acciones
		Implementar el sistema de monitoreo de infraestructura a cargo de la GTI	GTI	GTI-DIOT	Características del sistema de monitoreo	Monitoreo de la infraestructura de la GTI													
		Ampliación de la Red Corporativa a través de los cambios de equipos computadores (clon) utilizados como tutoadores de accesos a varios puntos del país, por equipos más robusto y diseñado para el efecto.	GTI	GTI-DIOT	Cronograma de cambios.	Equipos utilizados como ruteadores de accesos a varios puntos del país, CAMBIADOS por equipos más robusto y diseñado para el efecto.													Informe de cumplimiento de las acciones

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 10 DAAD

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Ampliación de UPS para el sitio dos elaborando las especificaciones técnicas para asegurar la entrega de energía a los servidores	GTI	GTI-DIOT	Cantidad de equipos cambiados	Cambio de 4 UPS de 15 KVA de la sala de servidores Central 1													Informe de cumplimiento de las acciones
		Elaborar las especificaciones técnicas, llamado y adjudicación de la ampliación de memoria de los servidores corporativos de GTI y del Voxcentre central internacional	GTI	GTI-DIOT	Cantidad de memoria ampliada	Memoria de servidores de ambos sitios de GTI y del Voxcentre ampliadas													Informe de cumplimiento de las acciones
		Evaluar e informar el resultado del llamado y controlar el cumplimiento del contrato correspondiente de Renovación de licencias varias	GTI	GTI-DIOT	Cantidad de licencias ampliadas	Licencias renovadas													Informe de cumplimiento de las acciones
		Evaluar e informar el resultado del llamado y controlar el cumplimiento del contrato correspondiente a Mantenimiento preventivo y correctivo de servidores	GTI	GTI-DIOT	Cantidad de equipos en los cuales se realizó mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo	Mantenimiento o preventivo y correctivo de los servidores corporativos realizados													Informe de cumplimiento de las acciones
		Elaborar las especificaciones técnicas, según mantenimiento requerido, llamado, adjudicación y seguimiento, Mantenimiento preventivo y correctivo	GTI	GTI-DIOT	Cantidad de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo realizados	Mantenimiento o preventivo y correctivo de 2 (dos) UPS de 30 KVA del sitio uno GTI													Informe de cumplimiento de las acciones

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
	PROYECTO 45: UTILIZACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA PARA LAS REDES DE PLANTA EXTERNA E INFRAESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA.	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SERVICIO DE ASENTAMIENTO DE BASE DE DATOS GEORREFERENCIADAS	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato
	PROYECTO 46: OBTENCIÓN DE CERTIFICACIONES PARA LAS POLÍTICAS DE REDES	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE REDES	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA			
	SEGURIDAD	Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen			
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato		
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE REDES	DPTAC-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados														Memorando de remisión al Directorio del PBC		
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido														Dictamen		
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado														Contrato		
		PROYECTO 47: CONTROL DE CALIDAD DE SOFTWARE		Elaborar Plan de calidad para software	GTI	GTH Todas las Gerencias	Entregables dentro del cronograma de la etapa de la elaboración del plan	Plan de calidad para adquisiciones de software o desarrollo in house													Plan de Calidad Aprobado	
				Elaborar Plan de capacitación sobre sistemas corporativos, para reforzar los conocimientos de los conceptos, procesos y circuitos de los distintos módulos de los sistemas corporativos.	GTI	Todas las Gerencias	Cronograma del Plan de capacitación	Cronograma del Plan de Ejecutado en un 100%														Informe de cumplimiento de capacitación

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
[Handwritten signature]



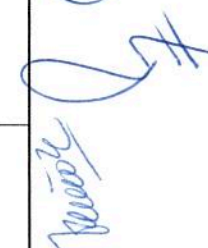

PERPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Relavar las necesidades de información de apoyo a las gestiones de cada gerencia. Sistema de Información Gerencial	GTI	GTI-DCI	Generar información gerencial	Habilitar Información Gerencial (SIG)													Informe de cumplimiento implementación
	PROYECTO 48: MESA DE AYUDA	Desarrollo de formulario electrónico para la autogestión de las Ordenes de Servicios (configuración de reglas en los sistemas corporativos)	GTI	GTI-DCI	Entregables acordados dentro del cronograma	Orden de servicio electrónico en el portal corporativo implementado													Informe e implementación de formulario electrónico
	PROYECTO 50: MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ENERGÍA Y CLIMATIZACIÓN	Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la PROVISIÓN Y MONTAJE DE SUPRESORES DE PICOS Y FILTROS ACTIVOS DE LINEAS PARA VARIAS CENTRALES Y SITIOS. Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	DPI-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
					Contrato	Contrato firmado													Contrato

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

PERSPECTIVA	PROYECTO ESTRATÉGICO	ACCIONES	COORDINADOR	COLABORADORES	INDICADOR	METAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	EVIDENCIA
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la SUM HERRAMIENTAS MANUA ELECTRICA Y SISTEMA DE	DPI-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio (Aprobación/ Modificación o Rechazo)	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato
		Presentación del PBC y Especificaciones Técnicas para la PROVISION Y MONTAJE DE SISTEMAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL FACTOR DE POTENCIA EN VARIAS CENTRALES	DPI-SGP	SGCRA	PBC y Especificaciones Técnicas	PBC y Especificaciones Técnicas presentados													Memorando de remisión al Directorio del PBC
		Dictamen del Directorio Modificación o R	PD		Dictamen de Directorio	Dictamen remitido													Dictamen
		Administración del Contrato firmado	SGP	SGCRA	Contrato	Contrato firmado													Contrato

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: 

ANEXO 1

RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES

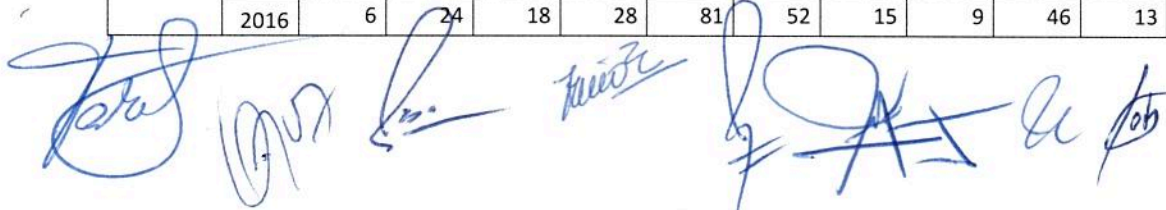


Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

❖ Resultado de Ventas

Tabla 1. Resultado de las ventas. Datos comparativos 2014/2015/2016/2017/2018.

SERVICIO	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
LÍNEA BAJA	2014	1.626	1.921	1.580	2.005	1.603	1.596	2.572	2.508	2.085	2.199	1.845	1.735	23.275
	2015	2.173	2.139	2.092	1.893	1.854	2.110	1.767	2.161	1.882	1.825	1.588	1.416	22.900
	2016	2.004	2.231	2.194	2.281	2.192	3.606	2.203	1.973	1.312	885	1.034	988	22.903
	2017	1.967	1.397	1.504	991	1.377	1.453	1.403	1.379	1.285	1.028	918	829	15.531
	2018	968	932	976	858	847	1.083	1.086	969	922	1.039	811	696	11.187
LÍNEA ALTA	2014	1.315	976	911	700	848	866	1.620	1.118	825	1.272	1.350	1.352	13.153
	2015	1.271	1.067	763	837	974	1.090	934	976	851	885	924	1.117	11.689
	2016	762	834	808	702	1.184	1.861	964	834	765	913	925	897	11.449
	2017	668	442	604	297	494	530	538	519	482	442	1.156	2.363	8.535
	2018	1.655	776	861	1.459	1.273	1.587	1.208	1.241	560	447	523	347	11.937
LÍNEA IP	2014	83	43	58	87	91	197	397	382	314	376	362	329	2.719
	2015	424	277	369	489	424	527	161	105	92	61	64	32	3.025
	2016	25	36	39	27	59	54	46	46	73	38	38	17	498
	2017	27	22	41	19	21	32	34	34	58	29	32	31	380
	2018	33	38	46	21	43	40	28	34	24	30	44	17	398
ADSL	2014	1.617	1.451	1.499	1.620	1.405	1.287	2.160	1.770	1.454	1.746	1.397	1.349	18.755
	2015	1.791	1.818	1.872	1.588	1.576	1.596	1.537	1.655	1.402	1.581	1.304	1.147	18.867
	2016	1.791	1.816	2.026	2.002	1.799	3.555	1.591	1.729	1.402	1.010	938	1.097	20.756
	2017	1.580	1.477	1.843	1.291	1.742	1.800	1.843	1.760	1.463	1.296	1.226	940	18.261
	2018	1.344	1.155	1.254	1.252	1.362	1.604	1.535	1.478	1.390	1.357	1.074	925	15.730
IPTV	2014	140	92	97	92	197	226	204	167	231	551	545	662	3.204
	2015	1.004	797	484	438	581	650	543	759	517	129	98	100	6.100
	2016	173	188	160	200	165	275	117	126	108	83	76	66	1.737
	2017	110	88	106	82	93	101	101	129	92	103	96	78	1.179
	2018	94	93	105	86	85	130	79	82	97	113	96	68	1.128
LTE	2014	17	7	7	11	17	369	356	372	282	335	340	297	2.410
	2015	400	260	305	457	457	521	570	603	557	666	558	572	5.926
	2016	936	1.203	549	357	235	470	1.285	1.620	1.068	1.133	1.237	865	10.958
	2017	1.177	781	982	596	362	302	1.131	1.500	1.153	1.176	945	719	10.824
	2018	897	778	927	859	739	726	954	911	810	1.129	988	491	10.209
FIBER HOGAR	2018	92	49	40	42	49	39	47	62	72	109	122	31	754
CLICK FO/ FIBER PREMIUM	2014	55,0	97,0	50,5	119,5	127,5	51,0	90,5	64,5	87,0	48,5	92,0	179	883
	2015	81,5	276,5	133,5	45,5	79	42	130	110	55	105	186,5	46	1.291
	2016	46	28	46	73	53	59	32	40	56	40	47	36	556
	2017	107	417	153	258	96	130	143	159	309	111	120	231	2.234
	2018	121	431	310	112	513	143	761	2515	836	1324	1114	1554	9.734
VPN	2014	16,0	280,0	117,5	100,0	21,0	64,0	19,0	248,0	34,0	89,0	115,0	157	1.104
	2015	13	103	68	44	61	10	24,5	215	544	153	16	6	1.257,5
	2016	6	24	18	28	81	52	15	9	46	13	21	16	329



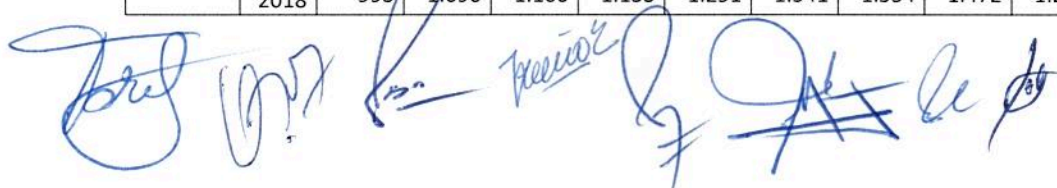
	2017	211	31	88	14	26	34	23	1030	100	17	25	58	1.657
	2018	136	155	144	150	27	62	3070	87	10	169	46	60	4.116
DEDICADO	2014	4,5	39,5	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0	0,0	0,0	0,0	102	160
	2015	31	2	1	7	2	6	12	2	0	0	13	10	86
	2016	0	3	2	3	2	2	4	1	2	1	7	5	32
	2017	60	60	252	0	0	58	0	0	0	0	0	102	532
	2018	117	0	35	123	69	0	0	10	0	50	126	131	661
	E1 CONMUTADO	2015	2	2	5	6	1	3	3	1	4	2	4	5
	2016	2	4	2	5	5	3	4	3	4	1	3	4	40
	2017	1	1	5	2	2	0	5	1	3	1	1	1	23
	2018	2	3	2	4	1	2	2	3	2	3	3	6	33
0800	2015	4	3	3	2	0	6	3	2	0	3	1	2	29
	2016	2	4	2	2	1	0	5	3	0	0	0	1	20
	2017	0	0	1	2	4	1	1	3	1	1	0	2	16
	2018	1	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	10

Fuente: Reportes Dpto. Control de Producción de Servicios y Departamento Ventas Corporativas

❖ Resultado de Instalaciones

Tabla 2. Resultado de las instalaciones. Datos comparativos 2013/2014/2015/2016/2017/2018.

SERVICIO	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
LINEA BAJA	2014	1.460	1.407	1.505	1.725	1.390	1.346	1.437	1.338	1.584	1.800	1.474	1.367	17.833
	2015	1.788	1.541	1.781	1.612	1.349	1.617	1.525	1.670	1.529	1.333	1.149	880	17.774
	2016	1.545	1.749	2.164	2.223	2.431	1.111	1.249	2.125	1.861	1.130	1.310	1.206	20.104
	2017	1.549	1.469	1.542	1.122	1.153	1.265	1.314	1.353	1.318	790	1.191	776	14.842
	2018	795	810	976	1.028	983	1.139	1.093	1.057	810	962	799	626	11.078
LINEA ALTA	2014	1.310	970	907	688	836	854	1.615	1.106	749	1.194	1.265	1.206	12.700
	2015	1.199	887	699	851	939	1016	873	946	777	834	948	1.127	11.096
	2016	790	849	806	683	1.397	753	985	909	870	832	972	790	10.636
	2017	832	582	726	373	577	517	535	514	462	448	1.110	2.350	9.026
	2018	1.668	822	901	1.442	1.285	1.592	1.231	1.216	606	414	516	365	12.058
LINEA IP	2014	50	24	19	46	28	190	389	379	294	366	348	323	2.456
	2015	411	276	299	473	433	527	147	96	86	61	54	35	2.898
	2016	39	36	30	40	53	14	46	45	70	39	41	16	469
	2017	35	28	46	27	20	30	27	38	56	31	39	26	403
	2018	35	32	57	18	47	41	27	39	15	34	42	21	408
ADSL	2014	1.125	1.145	1.086	1.091	1.124	1.046	1.230	953	1.182	1.340	1.165	1.114	13.601
	2015	902	1.262	1.634	1.272	1.287	1.149	1.161	1181	1274	1110	1.186	903	14.321
	2016	1.161	1.684	1.957	1.669	1.702	1.655	1.097	1.706	1.961	1.145	1.256	1.150	18.143
	2017	1.203	1.315	1.647	1.419	1.647	1.417	1.809	1.528	1.342	1.195	1.068	937	16.527
	2018	993	1.096	1.160	1.153	1.291	1.541	1.534	1.472	1.285	1.076	1.128	1.008	14.737



IPTV	2014	67	66	37	24	57	110	96	63	165	226	368	421	1.700
	2015	542	695	579	325	296	544	478	458	513	110	73	43	4.656
	2016	82	146	150	144	127	113	121	121	135	101	98	82	1.420
	2017	84	89	103	89	91	67	92	94	85	76	74	63	1.007
	2018	67	49	112	69	71	118	48	71	71	82	84	79	921
LTE	2013	0	73	167	186	130	116	125	34	4	10	15	1	861
	2014	0	0	0	4	3	364	352	359	274	326	341	289	2.312
	2015	384	262	248	456	451	524	523	598	551	652	546	586	5.781
	2016	299	188	1.194	1.399	258	311	1.297	1.621	1.176	1.207	1.266	924	11.140
	2017	1.308	966	1.202	775	460	289	1.085	1.412	1.170	1.155	985	708	11.515
2018	897	764	929	884	719	730	941	946	809	1.055	980	524	10.178	
FIBER HOGAR	2018	92	70	66	39	43	45	39	43	37	72	97	78	721
CLICK FO /CLICK PREMIUM	2014	63,0	94,5	69,5	67,0	58,5	73,5	96,5	58,5	137,0	44,5	116,5	123,5	1.002,5
	2015	6	29	48	46	52	42	61	70	57	63	74	38	586
	2016	41	53	57	42	56	41	42	50	37	40	38	31	528
	2017	107	417	153	258	96	130	143	159	309	111	120	231	2.234
	2018	121	431	310	112	513	143	761	2515	836	1324	1114	1554	9.734
VPN	2014	147,5	20,5	101,0	42,0	28,0	77,0	49,5	67,0	41,0	56,0	44,0	119,5	793
	2015	1	10	9	6	8	4	14	17	29	17	12	5	132
	2016	5	17	17	17	53	50	26	12	13	42	10	12	274
	2017	211	31	88	14	26	34	23	1030	100	17	25	58	1.657
	2018	136	155	144	150	27	62	3070	87	10	169	46	60	4.116
DEDICADO	2014	0,5	41,5	0,0	2,0	5,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	22,5	73,5
	2015	3	2	5	4	0	1	69	1	4	3	3	10	105
	2016	1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	3	5	25
	2017	60	60	252	0	0	58	0	0	0	0	0	102	532
	2018	117	0	35	123	69	0	0	10	0	50	126	131	661
E1 CONMUTADO	2015	2	2	5	6	1	3	3	1	4	2	4	5	38
	2016	2	1	4	3	5	1	3	2	5	2	2	4	34
	2017	1	1	5	2	2	0	5	1	3	1	1	1	23
	2018	2	3	2	4	1	2	2	3	2	3	3	6	33
0800	2015	4	3	3	2	0	6	3	2	0	3	1	2	29
	2016	2	4	2	2	1	0	5	3	0	0	0	1	20
	2017	0	0	1	2	4	1	1	3	1	1	0	2	16
	2018	1	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	10

Fuente: Reportes Dpto. Control de Producción de Servicios y Departamento Ventas Corporativas

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 72 DAAD: 

Tabla 3. En el siguiente cuadro se indica un resumen de las relaciones entre venta e instalación/2018:

SERVICIO	% DE INSTALACIONES REALIZADAS SOBRE LAS VENTAS
LÍNEA BAJA	98%
LÍNEA ALTA	100%
LÍNEA IP	100%
ADSL	94%
IPTV	82%
LTE	100%
CLICK FO	100%
VPN	100%
DEDICADO	100%
E1 CONMUTADO	100%
0800	100%

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: [Firma]

❖ Reclamos

Tabla 4. CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS Y SOLUCIONADOS – (Al 31/12/2018)

Conceptos/ Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reclamos recibidos	21.923	16.454	16.505	17.289	17.976	16.990	17.333	16.304	17.908	22.413	23.127	15.919
Reclamos solucionados	20.282	16.733	18.837	19.173	17.611	17.779	18.106	17.178	18.006	21.976	21.910	16.635
Reclamos pendientes *	14.064	13.769	11.475	9.579	9.897	9.530	8.373	7.469	7.384	7.784	9.061	8.309

* cantidad al cierre de cada mes

Fuente: División Desempeño de la Red Nacional

Tabla 5. CANTIDAD DE RECLAMOS SOLUCIONADOS SEGÚN NIVEL DE PRIORIDAD – (Al 31/12/2018)

Prioridad	Solucionados
1. Normal	163.540
2. Media	32.590
3. Alta	20.620
4. Urgente	7.473

Fuente: División Desempeño de la Red Nacional

[Firmas manuscritas]

❖ **Costos de No Calidad**

A continuación se indican una estimación de algunos de los costos de no calidad que afecta a la Compañía.

Tabla N° 6 –Oportunidad de dinero perdido por la Compañía.

MOTIVOS	PROMEDIO MENSUAL	COSTO UNITARIO	COSTO ANUAL
Reclamos pendientes Línea Baja	9.725	73.159	8.537.655.300
Clientes de Línea Baja retirados (*)	1.184	73.159	6.756.379.968
Clientes ADSL retirados (*)	258	118.813	2.390.992.812
Conexiones Pendientes Línea telefónica	1.864	73.159	1.636.420.512
Conexiones Pendientes ADSL al 11/02/2019	957	118.813	1.364.448.492
Conexiones pendientes IPTV al mes de marzo/2018	648	93.908	730.228.608
SUB TOTAL			21.416.125.692

FUENTE: Reporte del Departamento Control de Producción de Servicios, Sistema BOSS y Sub Gerencia de Comercialización.

COMENTARIO:

(*) Los datos contenidos en las tablas corresponden a promedios de servicios retirados a solicitud del cliente más el 70% del promedio de servicios retirados pro falta de pago (en promedio se reponen el 30% de los clientes retirados por falta de pago) en el periodo enero/2018 a diciembre/2018. En el cálculo del costo anual se ha aplicado la progresión $\text{Costo}(\text{mes}-n) = \text{Promedio mensual} \times \text{Costo unitario} \times n$.

Para los demás casos, el cálculo del costo anual es el producto del promedio mensual y costo unitario, multiplicado por 12 meses.

Tabla N° 7 – Dinero efectivamente perdido por la Compañía

MOTIVOS	COSTO ANUAL
Créditos por servicio internet no proveído	1.183.323.346
Créditos por servicio IPTV no proveído	35.832.327
Créditos por servicio telefonía no proveído	1.554.024.792
SUB TOTAL	2.773.180.465

Fuente: División Gestión de Reclamos y Control

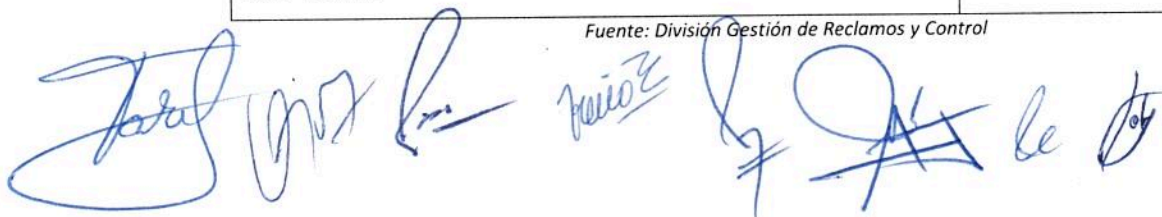


Tabla Nº 8 – Sumatoria de Costos de No Calidad

MOTIVOS	COSTO ANUAL
Oportunidad de dinero perdida por la Compañía	21.416.125.692
Dinero efectivamente perdido por la Compañía	2.773.180.465
TOTAL	24.189.306.157

Para aumentar el ingreso es importante captar más clientes, sin embargo, como se observa en el cuadro anterior, el **COSTO DE NO CALIDAD** que afecta a la Compañía es muy elevado y mientras no se desarrollen acciones correctivas, los mismos aumentarán considerablemente.

No basta con aumentar la cantidad de clientes, ya que si no son corregidos a tiempo, irán en aumento a la par de estos, afectando no solamente en forma directa al estado financiero de la Compañía, sino también indirectamente por degradar la imagen de la Compañía, tratamiento de reclamos y quejas, gastos de pleitos y abogados.

Estos costos forman parte del Estado Financiero, pero no se cuantifican por separado, lo que impide su adecuado control y análisis, dificultando la aplicación de posibles medidas correctivas y el proceso de toma de decisiones.

❖ **Facturación**

El Servicio de Telefonía básica sigue siendo el que mayor facturación genera para la compañía, no obstante, la facturación total de este servicio tiende a disminuir año tras año.

Con los servicios IP, a pesar de que su participación en el total de facturación entre los servicios es aún menor, es más alentador por su tendencia en aumento. Siendo la mejor estrategia el aumento en la participación de los servicios brindados por fibra óptica como ser el FIBER HOGAR, FIBER DUO, FIBER TRIPLE, entre otros.

También se están realizando las acciones necesarias para el mejoramiento de la cobertura y aumento de las capacidades en la red inalámbrica para el aumento de la participación en los servicios de LINEA ALTA e INTERNET 4G LTE.

Sin embargo, en el caso del Servicio de Internet ADSL, que es el segundo servicio que genera mayor facturación para la compañía y que ha venido aumentado hasta el año 2014, desde el 2015 hasta la fecha ha disminuido la cantidad total de clientes activos y por ende la facturación, debido a la gran cantidad de retiros registrados, en su mayoría por falta de asistencia técnica, agravándose con el quiebre de stocks de los equipos módems y cables de bajada y los contratiempos para la adquisición de los mismos.

Otro aspecto a tener en cuenta y no menos importante es el hecho de la demanda de mayor ancho de banda de los clientes residenciales, es por ello que la COPACO S.A está realizando grandes esfuerzos para es la implementación y puesta en servicios de las nuevas redes GPON en las principales ciudades del territorio nacional.

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta Nº: 10 DAAD: *[Signature]*

[Handwritten signatures and initials]

En los siguientes cuadros y gráficos se detallan los resultados de las facturaciones por producto.

Tabla 9. FACTURACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS EN EL AÑO 2018

SERVICIO	CLIENTES PROMEDIO	FACTURACION PROMEDIO/MES	% PARTICIPAC. EN CANT.CLIENTES	% PARTICIPAC. EN FACTURAC.	ARPU
LÍNEA BAJA(*)	233.048	17.049.472.365	48,09	30,14	73.159
LÍNEA ALTA (**)	29.689	853.199.133	6,13	1,51	28.738
LÍNEA IP	3.001	159.706.700	0,62	0,28	53.212
ADSL	60.709	7.213.002.382	12,53	12,75	118.813
FIBER HOGAR	528	106.916.380	0,11	0,19	202.664
IPTV	4.900	460.190.533	1,01	0,81	93.908
VPN	164	769.425.282	0,03	1,36	4.682.101
ISP	24	1.272.765.690	0,001	2,25	53.527.529
DEDICADO	47	517.716.786	0,01	0,92	11.067.580
CLICK FIBRA	1.415	1.080.718.297	0,29	1,91	763.579
LTE	19.271	3.472.057.705	3,98	6,14	180.166

El ARPU es un indicador fundamental como elemento en la toma de decisiones, especialmente las comerciales para adoptar estrategias que coadyuven en la optimización de recursos y la rentabilidad de la compañía, es decir es un buen indicador del rumbo que debe seguir la compañía, y nos indica donde realizar los ajustes necesarios

FUENTE

Consulta provista por la Gerencia de Tecnología de Información – Departamento de sistemas, conforme parámetros o criterios utilizados y agrupamiento de servicios

Departamento Control de Producción de Servicios – SGC-GC.

OBS: (*) LÍNEA BAJA: Incluye el abono básico, llamadas locales e interurbanas, llamadas a celulares y llamadas internacionales, entrando móvil afijo y trafico carrier internacional. (**) No incluye costo de equipo de Línea Alta.

Los montos incluyen IVA. Tener en cuenta que una facturación incluye varios productos, incluso productos similares y un producto puede figurar en varias facturas. Una factura no representa la cantidad de clientes, ni la cantidad de productos facturados.

Los montos facturados se calcularon de la siguiente manera: Monto Facturado = (importe facturado sin IVA + IVA)-descuento

La cantidad se calcula por nombre y apellido del cliente, lo que da un resultado aproximado pero no exacto, otro parámetro a tener en cuenta es que el conteo se realiza por grupo de productos, es decir, que si un cliente tiene varios servicios diferentes los cuales corresponden a un mismo grupo definido en BOSS se contara una sola vez.

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD:

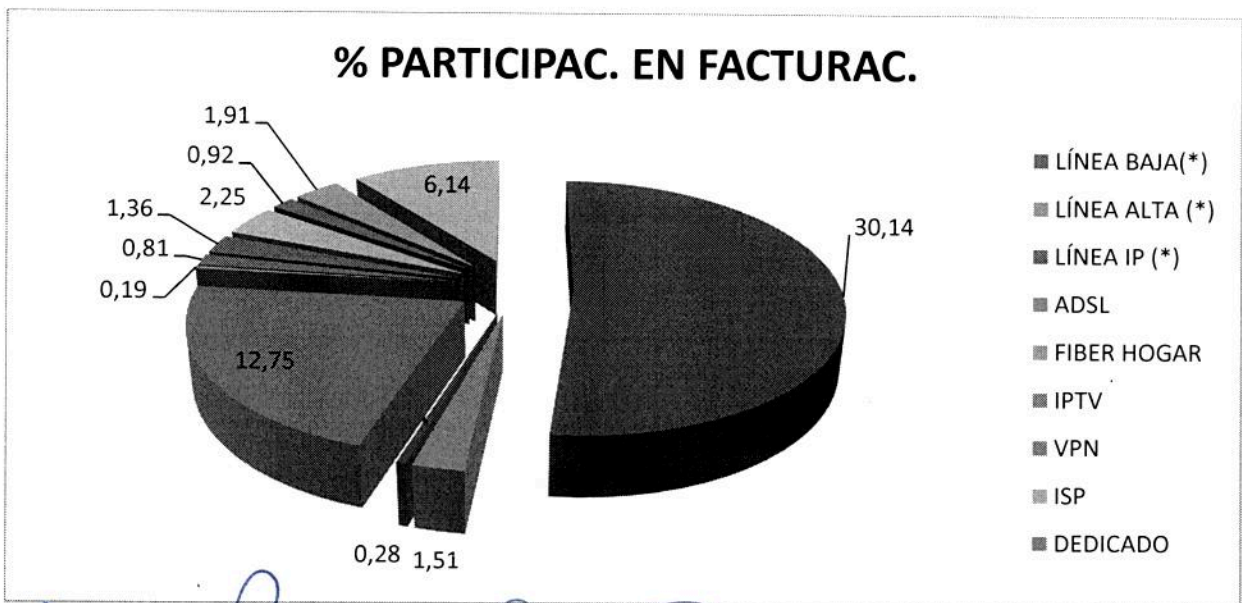


Figura 1

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

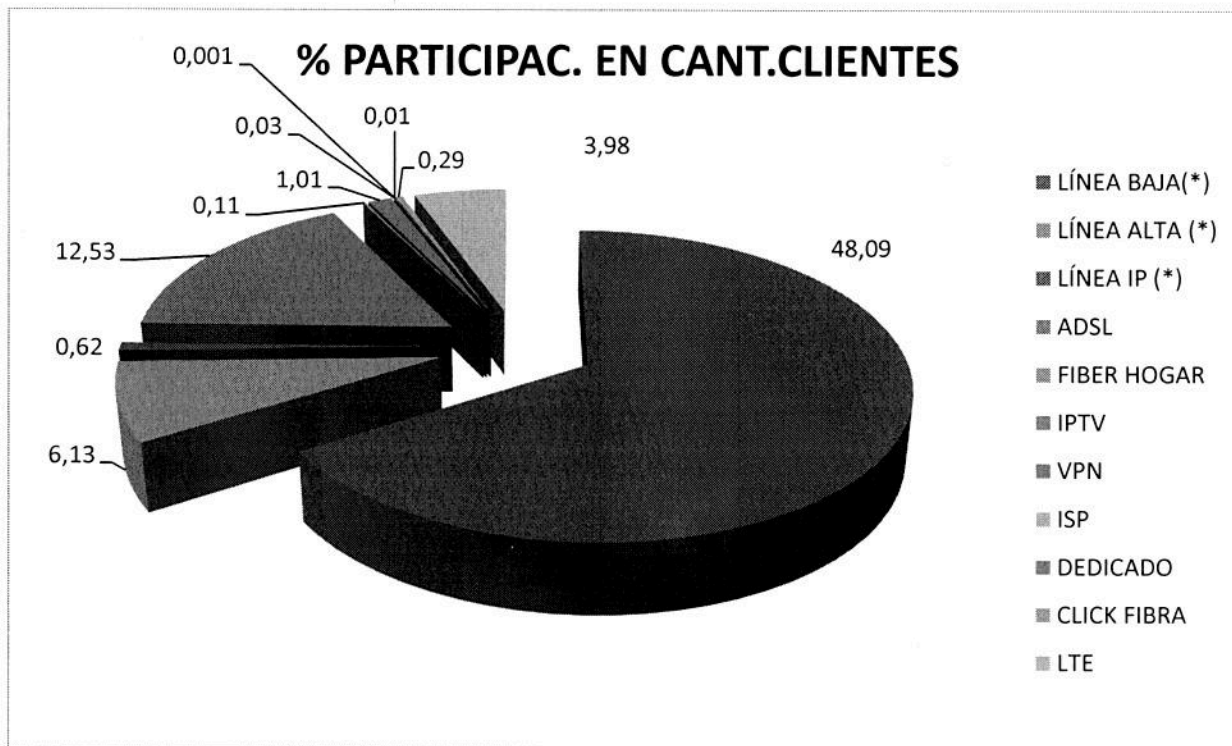
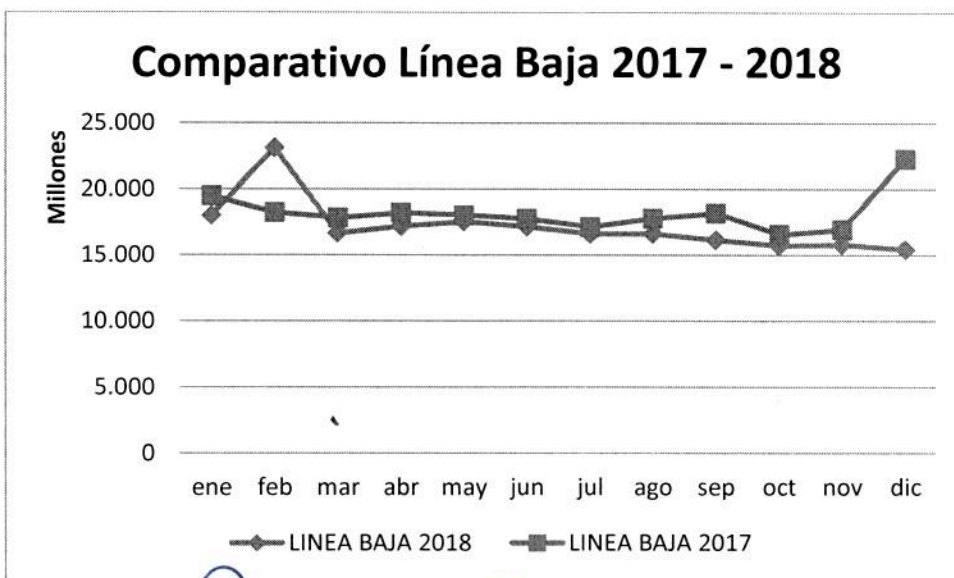


Figura 2

FACTURACION DE SERVICIOS AÑO 2017 Y 2018



Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: JL

Figura 3

[Handwritten signatures and initials]

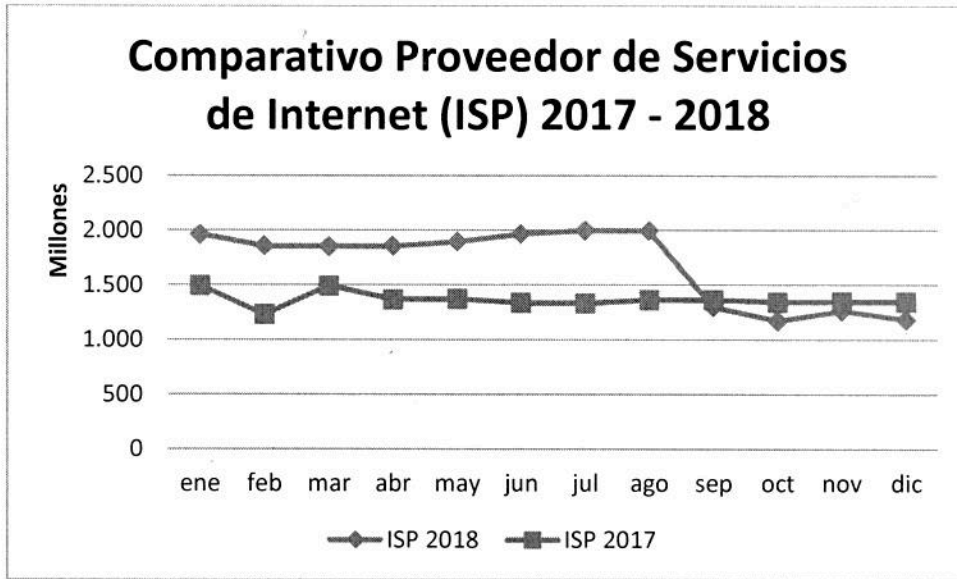


Figura 4

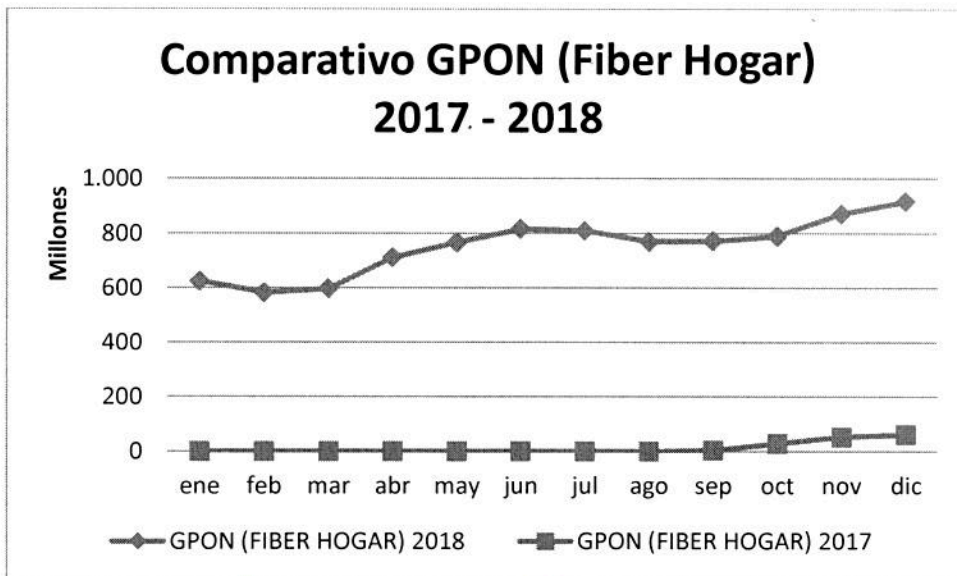


Figura 5

[Handwritten signatures in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 10 DAAD: *[Signature]*

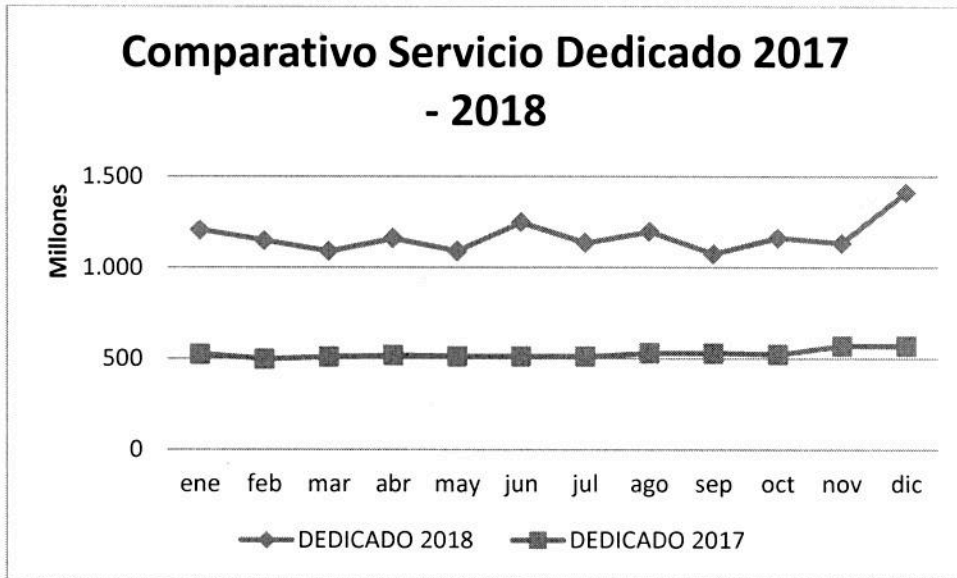


Figura 6

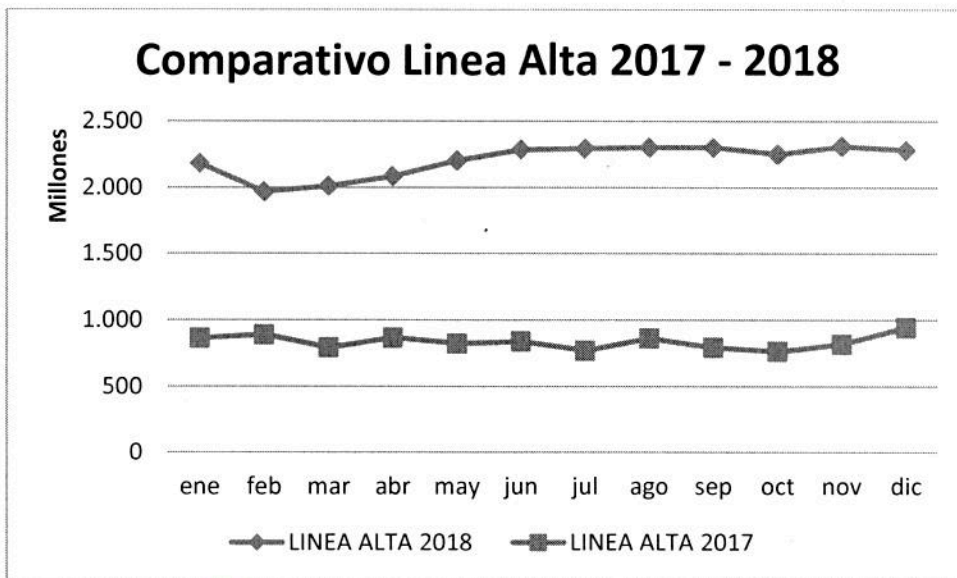


Figura 7

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

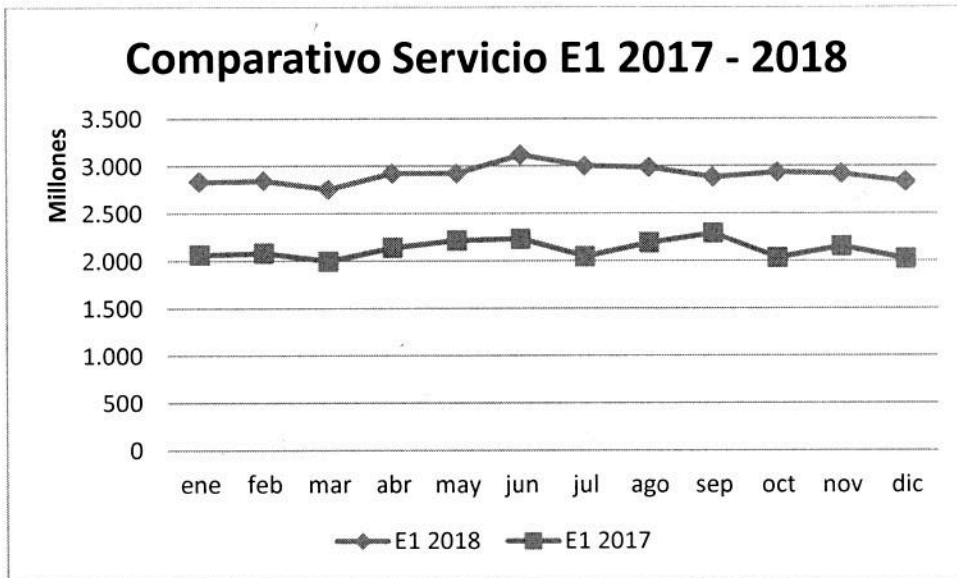


Figura 8

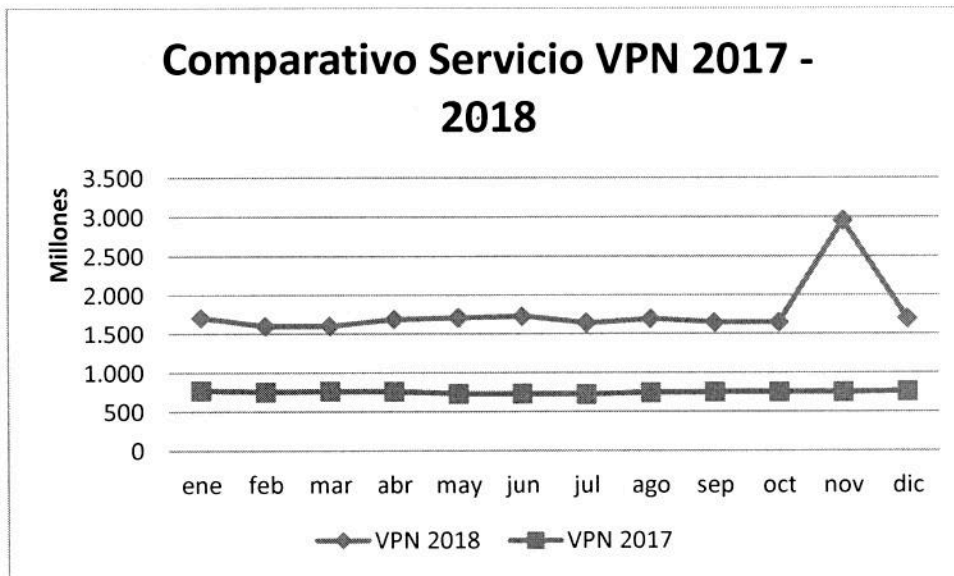


Figura 9

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

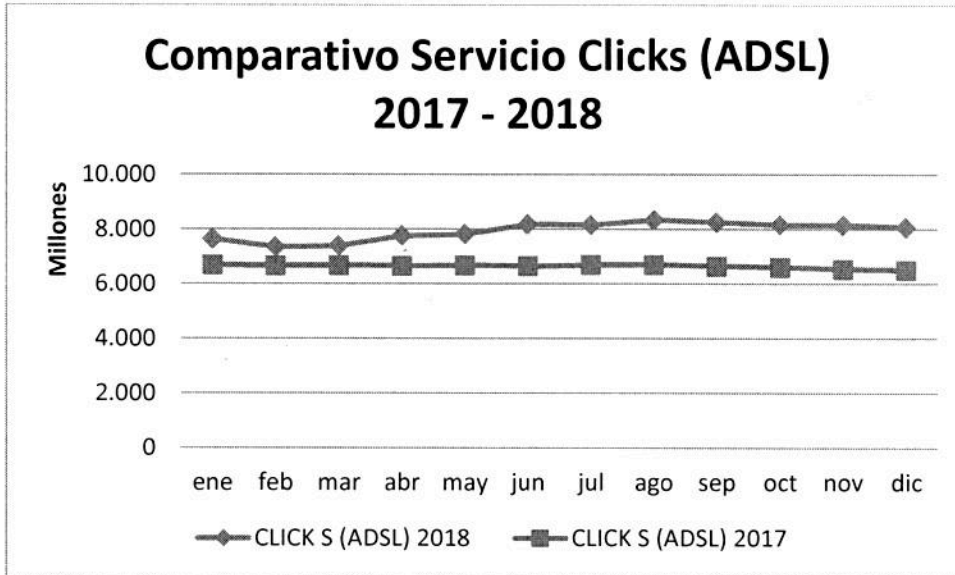


Figura 10

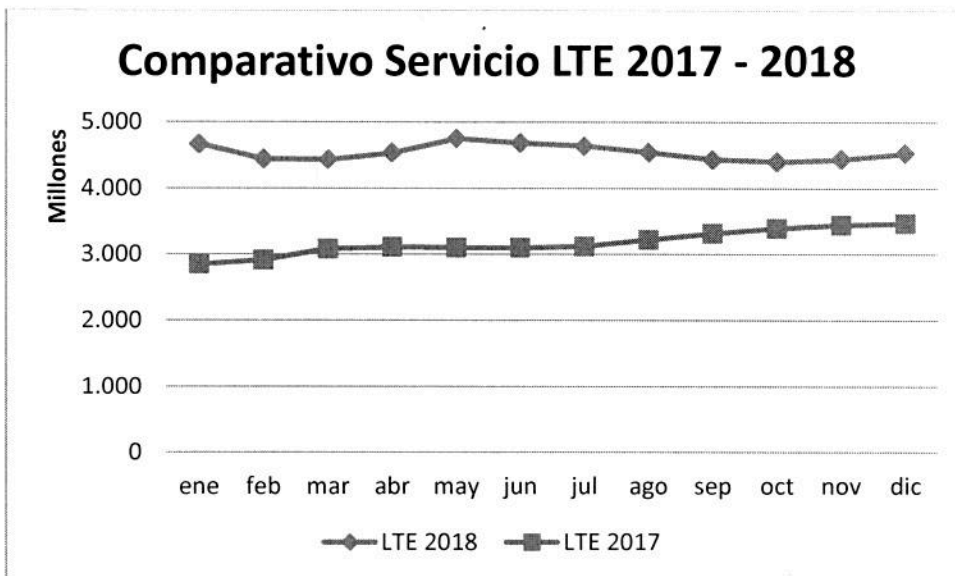


Figura 11

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 D.A.A.D. *[Signature]*

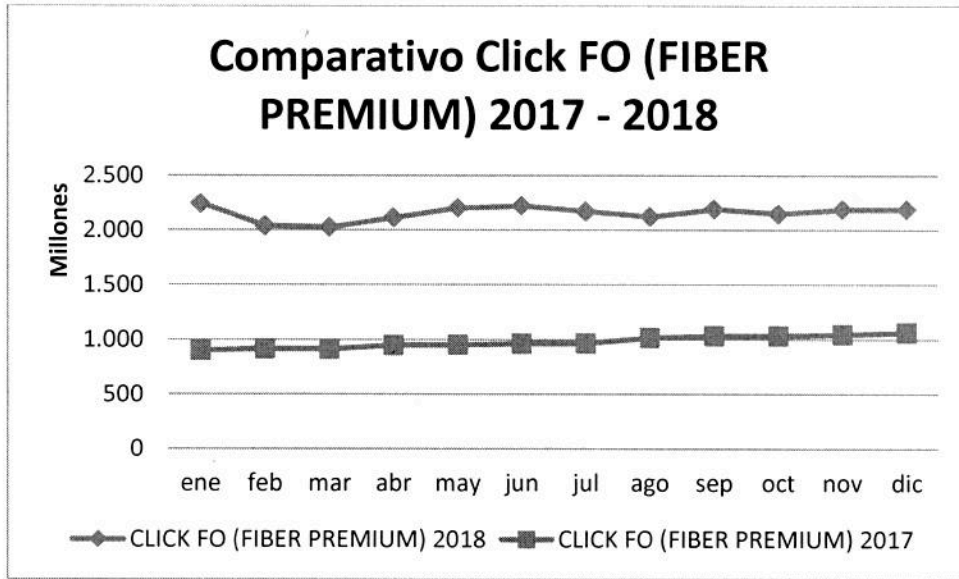


Figura 12

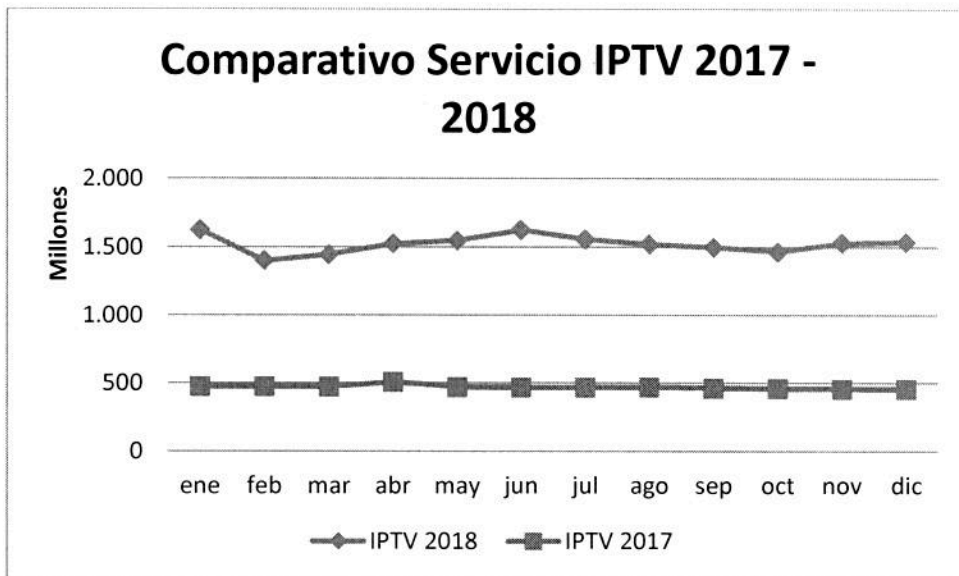


Figura 13

[Handwritten signatures in blue ink]

Aprobado por el Directorio
 Fecha: 20 MAR 2019
 Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

ANEXO 2

PRINCIPALES PRODUCTOS A SER OFERTADOS Y ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

[Handwritten signatures in blue ink]

Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: *[Signature]*

▪ **TELEFONÍA FIJA ALAMBRICA**

○ **CARACTERISTICA DEL SERVICIO**

La Telefonía Básica Alámbrica conocida también como Telefonía Fija o Convencional, es aquella que hace referencia a las líneas y equipos que se encargan de la comunicación entre terminales telefónicas no portables, y generalmente enlazadas entre ellas o con la central por medio de conductores metálicos.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

Costo de las llamadas, acceso a internet ADSL e IPTV. Buena calidad de comunicación.

○ **MERCADO OBJETIVO**

Residencias y comercios de las zonas donde están previstas las ampliaciones. Los servicios prepagos a las inmobiliarias/consultoras, dueños de oficinas/departamentos que tienen en alquiler.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta en los CAPs + Delivery a través de Agentes-Funcionarios. Para el Delivery, verificar previamente las zonas con disponibilidad técnica y elaborar cronogramas con los Agentes-Funcionarios autorizados. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO. Se requiere de agentes externos para la instalación del servicio.


▪ **TELEFONÍA FIJA INALÁMBRICA**

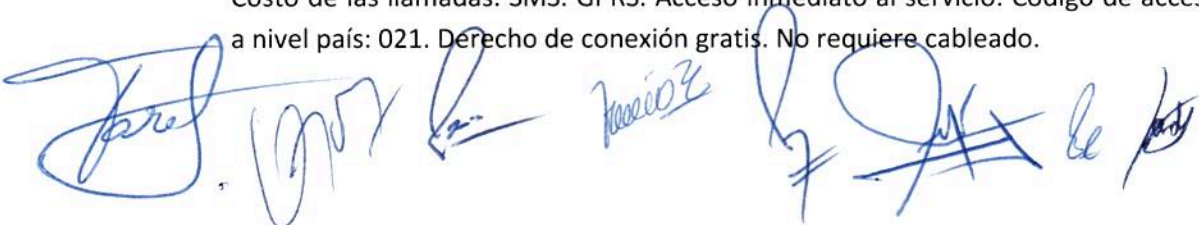
○ **CARACTERISTICA DEL SERVICIO**

Es un Servicio Básico Inalámbrico Fijo con tecnología GSM (Global System Mobile – Sistema Móvil Global). Cuenta con la modalidad Prepago y Pos pago. En la modalidad Prepago no abona cargos básicos y siendo un servicio prepago permite controlar los gastos de consumo y no se necesita realizar muchos trámites para la obtención de la línea.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

Costo de las llamadas. SMS. GPRS. Acceso inmediato al servicio. Código de acceso a nivel país: 021. Derecho de conexión gratis. No requiere cableado.

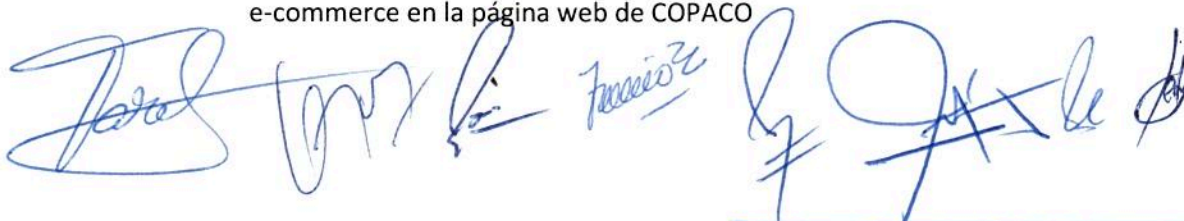
Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 




- **MERCADO OBJETIVO**
Residencias y comercios de las zonas donde están previstas las ampliaciones. Los servicios prepagos a las inmobiliarias/consultoras, dueños de oficinas/departamentos que tienen en alquiler.
- **ESTRATEGIAS DE VENTA**
Venta en los CAPs + Delivery a través de Agentes-Funcionarios. Crear combos con el servicio de internet móvil VOX. Para el Delivery, verificar previamente las zonas con cobertura y elaborar cronogramas con los Agentes-Funcionarios autorizados. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO. A través de agentes de venta externos.

▪ **TELEFONÍA IP**

- **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**
Es el Servicio de Telefonía Básica brindado por COPACO S.A. que permite la realización de llamadas telefónicas utilizando un Softphone (programa instalado en el computador), un teléfono IP o un teléfono analógico con adaptador. Permite comunicarse con otras líneas similares y a teléfonos convencionales (línea baja, celulares, etc.). Se podrán realizar llamadas entre teléfonos IP y desde/hacia línea baja de COPACO S.A., llamadas Internacionales y a las Operadoras Móviles.
- **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**
Costo de las llamadas. Llamadas gratis de IP a IP. Portabilidad geográfica. Acceso inmediato al servicio.
- **MERCADO OBJETIVO**
Agencias de viajes. Personas que viajen frecuentemente al extranjero o que tengan parientes en el extranjero. Lugares donde no exista factibilidad técnica del servicio de telefonía fija y que exista acceso a internet.
- **ESTRATEGIAS DE VENTA**
Venta en los CAPs y a través de los Agentes-Funcionarios. Disponer facilidades de e-commerce en la página web de COPACO



Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

▪ **0800 BÁSICO**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

Es un producto atractivo que consiste en el servicio de llamadas gratuitas para los clientes finales de la empresa que lo contrata, teniendo en cuenta que es el Titular de la línea telefónica quien paga por las llamadas entrantes. Con la filosofía actual que “el Cliente es lo primero y más importante” las empresas tienden a satisfacer todas las necesidades de sus clientes y es de gran importancia potenciar la comunicación interactiva con ellos.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Incrementa las posibilidades de negocios y calidad de atención a los clientes finales.
- Permite a clientes finales comunicarse con su empresa sin costo alguno.
- Ideal para recepción de llamadas originadas por una promoción, lanzamientos de productos y/o potenciar la comunicación.
- Para recibir reclamos o sugerencias.
- Llegar a más personas.

○ **MERCADO OBJETIVO**

A nuestra actual cartera de clientes corporativos, identificando aquellos que no cuentan con este servicio; asimismo, se segmentará por industria en la cual la empresa presta sus servicios.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Explicaremos al cliente potencial las bondades y beneficios de este servicio para que lo contrate. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 19. DAAD: *ke*

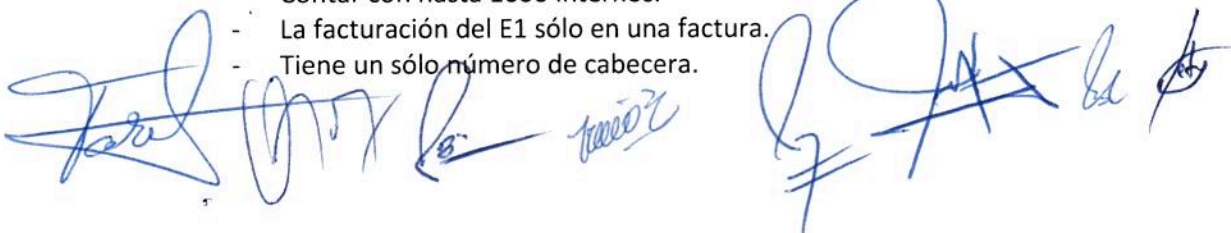
▪ **E1 CONMUTADO**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

Es un circuito digital de alta velocidad 2,048 Mbps/s. (30 Ch. x 64 kbit/s), que conecta la Central de COPACO S.A. a centralitas privadas (PABX) para uso telefónico.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Solidez de comunicación.
- Contar con hasta 1000 internos.
- La facturación del E1 sólo en una factura.
- Tiene un sólo número de cabecera.



- No se pueden ligar las llamadas.
- Transferencias de llamadas de interno a interno.

○ **MERCADO OBJETIVO**

Clientes corporativos y del Estado en zonas donde contamos con disponibilidad técnica.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Explicaremos al cliente potencial las bondades y beneficios de este servicio para que lo contrate.

▪ **INTERNET ADSL**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

El Servicio ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital Asimétrica) es una tecnología de acceso que utiliza el par de cobre de la línea telefónica convencional para el transporte de datos a alta velocidad. Esta tecnología convierte una línea telefónica en un acceso a Internet de Banda Ancha. El usuario puede usar el servicio telefónico a la vez que está navegando por Internet.

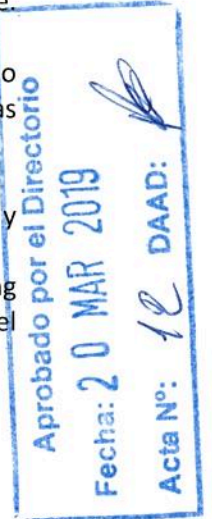
○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Navegar más rápido
- Al ser una conectividad fija, se navega más rápido que lo sistemas por aire.
- Tarifa plana
- Se abona mensualmente una tarifa plana. Todos los meses recibe el mismo importe en su factura por el acceso a Internet, independientemente de las horas que esté conectado o el volumen de descarga.
- Cobertura. ADSL posee gran cobertura a nivel nacional.
- No consume impulsos de la Línea Telefónica convencional, permite hablar y navegar por Internet al mismo tiempo.
- El servicio ADSL en su Plan Premium incluye Hosting de Dominio, Web Hosting de 10 MB y la habilitación de cuentas de correos con 20 MB cada una según el plan contratado, todo esto sin costo adicional.

○ **MERCADO OBJETIVO**

Dirigido a instituciones del sector público como privado (pymes), que buscan conectividad a Internet de bajo precio, requiriendo acceso banda ancha y mayor rapidez en la bajada de la información que en la subida.

Dirigido al sector residencial, que requieren de una conexión fija de banda ancha y valoran la calidad de servicio, utilizan en forma ilimitada el servicio de Internet con mayor rapidez en bajada de información que en la subida.



○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta en los CAPs + Delivery a través de Agentes-Funcionarios. Se requiere de agentes externos para la venta e instalación del servicio para alcanzar las metas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.

▪ **INTERNET FIBER HOGAR**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

También denominado Red Óptica Pasiva, consiste en la utilización de cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos de la Red GPON para la prestación del servicio de Internet. El servicio está sujeto al área de cobertura de la red. Tecnología asimétrica. Bidireccional en envío y recepción de datos, Nplay en dispositivos conectados.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

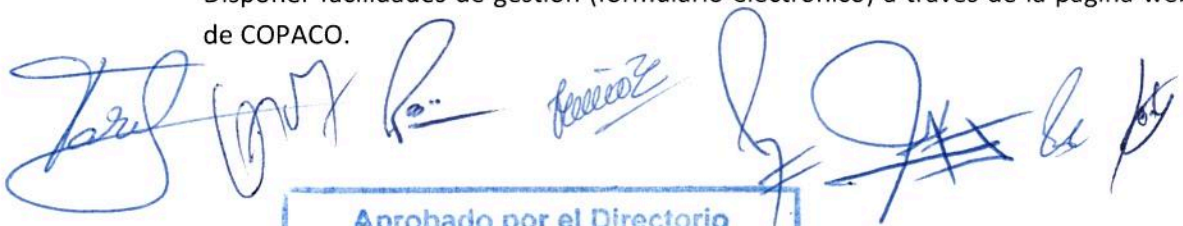
- Conectividad por fibra óptica hasta el hogar, lo que permite ofrecer un nivel de calidad de servicio es superior.
- Alta Velocidad de internet, entretenimiento de alta calidad, capacidad, navegación.
- Posibilidad de disfrutar de multi servicios; línea IP, internet y televisión digital.
- Se abona mensualmente una tarifa plana. Todos los meses recibe el mismo importe en su factura por el acceso a Internet, independientemente de las horas que esté conectado o el volumen de descarga.
- Cobertura. Inicialmente en las zonas de Villamorra, Ciudad Nueva y Centro de Asunción, y en el Paraná Country Club de Ciudad del Este. A partir del mes de julio se amplía en las zonas de San Lorenzo, Santa María, Trinidad, Villarica, Pilar, Fernando de la Mora, Tembetary, Sajonia, Luque y San Vicente.

○ **MERCADO OBJETIVO**

Dirigido al sector residencial, que utilizan en forma ilimitada el servicio de Internet y requieren una alta calidad de servicio, con mayor rapidez, conexión segura, estable y accesible.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta en los CAPs + Delivery a través de Agentes-Funcionarios. Se requiere de agentes externos para la venta e instalación del servicio para alcanzar las metas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.



Aprobado por el Directorio
Fecha: 20 MAR 2019
Acta N°: 12 DAAD: 

▪ **INTERNET FIBER PYMES**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

El Servicio consiste en la utilización de cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología para la prestación del servicio de Internet

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Navegar más rápido. Al ser una conectividad fija, se navega más rápido que lo sistemas comunes, con la posibilidad de bajar archivos de Internet de gran tamaño en pocos minutos.
- Tarifa plana. Se abona mensualmente una tarifa plana y ese es el único gasto que tiene. Todos los meses recibe el mismo importe en su factura por el acceso a Internet, independientemente de las horas que esté conectado.
El abono mensual del servicio CLICK FO es en guaraníes, lo cual permite planificar mejor los gastos en comunicación.
- Confiabilidad de Conexión. Al ser una conexión física a través de fibra óptica; brinda mayor confiabilidad que otras tecnologías existentes en el mercado. A través de la conexión de fibra óptica se puede acceder a otros servicios corporativos (IPTV – Telefonía IP Corporativo – VPN), utilizando el mismo pelo de fibra óptica ahorrándose el costo de instalación.
- Cobertura. Click FO no tiene restricciones ya que posee cobertura nacional. El servicio CLICK FO incluye Hosting de Dominio, Web Hosting de 10 MB y la habilitación de cuentas de correos con 20 MB cada una según el plan contratado, todo esto sin costo adicional.

○ **MERCADO OBJETIVO**

Dirigido a instituciones del sector público, privado (pymes, empresas pequeñas y medianas) así como clientes residenciales que buscan confiabilidad en la conexión a Internet a un bajo precio, dando mayor valor a la rapidez en la descarga de información que el envío del mismo.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Recepción de solicitudes en los Puntos de Venta de la Compañía. Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.

Aprobado por el Directorio

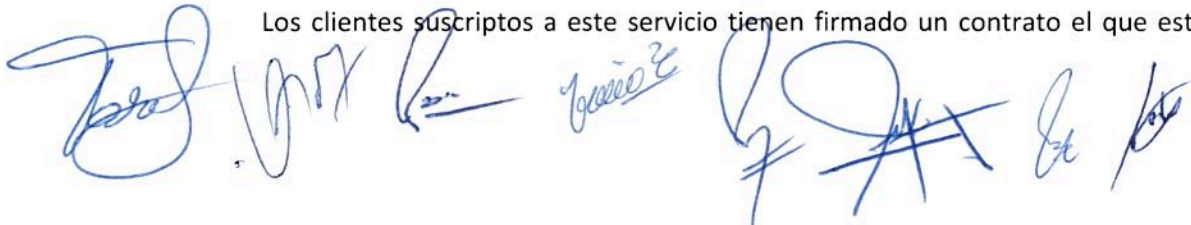
Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 

▪ **INTERNET FIBER DEDICADO**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

El Servicio Dedicado de Internet consiste en una conectividad de transmisión de datos con tecnología IP, por medio de enlaces dedicados de última milla, ya sea por cables de cobre o por cables de fibra óptica, con garantía del ancho de banda. Los clientes suscriptos a este servicio tienen firmado un contrato el que estipula



una tarifa fija ya que la línea siempre estará disponible para el uso inmediato del cliente

- **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**
 - Conectividad permanente a Internet y de alta calidad.
 - Conexión simétrica, exclusiva y directa a Internet que se logra mediante un enlace dedicado de fibra óptica entre el nodo de acceso y su empresa.
 - Conexión directa a la Red de Acceso IP de COPACO con ancho de banda garantizado y exclusivo las 24 hs.
 - El servicio DEDICADO de COPACO Incluye Hosting de Dominio, Web Hosting de 10 MB y cuentas de correos con 20 MB cada una según el plan contratado, todo esto sin costo adicional.

- **MERCADO OBJETIVO**

Dirigido a instituciones del sector público como privado (empresas medianas y grandes), que buscan conectividad permanente a Internet y de alta calidad, mediante una conexión simétrica y exclusiva.

- **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Recepción de solicitudes en los Puntos de Venta de la Compañía. Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.

▪ **FIBER VPN**

- **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

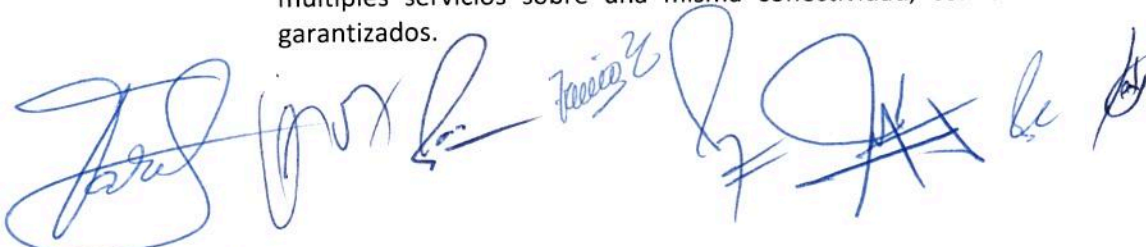
El servicio VPN (Virtual Private Network / Red Virtual Privada) es una red virtual de transmisión de datos del cliente que permite trabajar como si fuera una red local, de manera totalmente transparente para el usuario. Este Servicio no incluye el Servicio de Internet, lo que podrá ser contratado por el Cliente en forma adicional

- **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**
 - Este servicio brinda la posibilidad a las Empresas de conectarse entre la central y todas sus sucursales como si fuera una red de área local independientemente de la situación geográfica en las que estas se encuentren.
 - El servicio VPN que ofrece COPACO S.A, está basada en una Red IP/MPLS, esto implica tener una tabla de ruteo exclusivamente para cada cliente en la nube de COPACO S.A. que por su amplia cobertura abarca todo el país.
 - Brinda un alto nivel de seguridad y privacidad, con posibilidades de tener múltiples servicios sobre una misma conectividad, con anchos de bandas garantizados.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 10 DAAD: *Res*



○ **MERCADO OBJETIVO**

Dirigido a instituciones del sector público como privado (empresas que poseen sucursales), que buscan conectividad entre la casa central y todas sus sucursales como si fuera una red de área local independientemente de la situación geográfica en las que estas se encuentren, requiriendo un alto nivel de seguridad y privacidad con un ancho de banda dedicado.

○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Recepción de solicitudes en los Puntos de Venta de la Compañía. Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO.

▪ **IPTV**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

El servicio de IPTV (Televisión sobre protocolo IP) es un sistema de distribución por suscripción de señales de televisión o video usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP. Las características principales de este sistema son los servicios de televisión diferida, televisión sobre demanda, EPG (guía electrónica de programación interactiva), entre otros.

El sistema de recepción en el local del abonado se realiza mediante un decodificador denominado Set Top Box (STB), compatible con cualquier tipo de televisor (SD o HD).

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Canales de TV en vivo.
- TV diferida.
- TV sobre demanda por 48hs.
- Guía Electrónica de programación.

○ **MERCADO OBJETIVO**

- El servicio es contratado por los jefes de hogares y puede estar influenciado por los hijos mayores de 15 años aproximadamente, familias de clase media alta y alta. Está dirigido a personas innovadoras que buscan tener lo último en cuanto a avance tecnológico.
- Empresas medianas y grandes que incorporan el servicio como parte de su ambientación para dar confort al cliente que llega hasta sus locales.

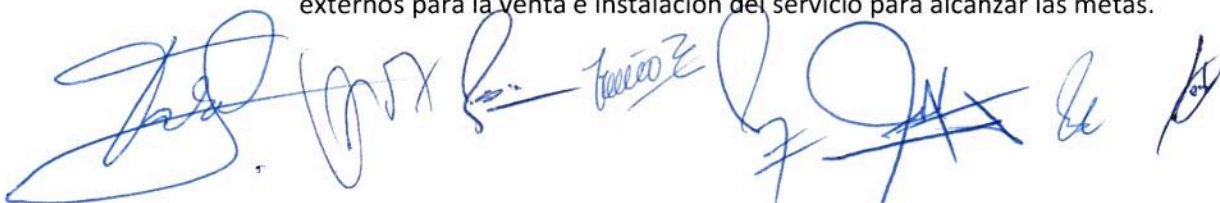
○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

Venta en los CAPs + Delivery a través de Agentes-Empleados Venta personalizada a través de Ejecutivos de Cuentas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico), a través de la página web de COPACO. Se requiere de agentes externos para la venta e instalación del servicio para alcanzar las metas.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 



▪ **INTERNET 4G LTE**

○ **CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO**

Es un servicio de internet banda ancha, inalámbrico, brindado a través de la nueva tecnología 4G LTE (Long Term Evolution) el cual, es un nuevo estándar y una tecnología de acceso inalámbrica.

Sirve para la navegación y descarga de datos de alta velocidad de Internet a través de un Terminal LTE-Wi Fi, que permite dentro de la cobertura LTE, instalar rápidamente, zonas Wi-Fi, redes LAN, y telefonía básica con tecnología IP (dependiendo del equipo utilizado), en el Hogar y en la Empresa. Logrando así velocidades de descarga de hasta 10 veces superior que la anterior tecnología en besteffort (en el mejor esfuerzo) con planes establecidos según capacidad de descarga.

Las velocidades besteffort alcanzadas, conforme a las mediciones realizadas, podrán variar (reduciéndose o incrementándose) según condiciones atmosféricas, a los recursos disponibles, distancia a la radio base, picos de tráfico, cobertura de la red LTE de COPACO, entre otros.

Los Planes tendrán acceso de descarga y navegación a todas las páginas de Internet durante la disponibilidad de saldo del paquete contratado.

Luego de utilizar todo el saldo o la capacidad de descarga, se podrá seguir navegando sin límites en Redes Sociales, E-mail, Noticias y Revistas.

La capacidad de descarga será acumulable, una vez finalizada la misma se podrá recargar saldo a través de los sistemas habilitados y autorizados por COPACO SA.

○ **VENTAJAS Y BENEFICIOS (VALOR DE DIFERENCIACIÓN CON LA COMPETENCIA)**

- Mayor cobertura.
- Navegación sin límites de velocidad en Redes Sociales, E-mail, Noticias y Revistas.
- Línea IP adicional.

○ **MERCADO OBJETIVO**

- El servicio está orientado tanto para el segmento residencial como comercial que requiera del acceso a internet banda ancha.

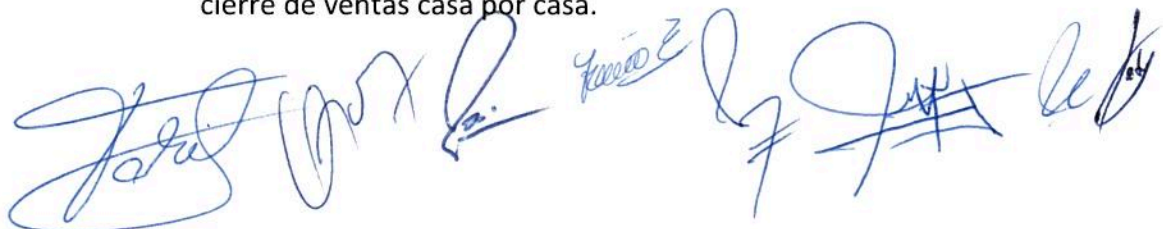
○ **ESTRATEGIAS DE VENTA**

- Recepción de solicitudes en los Puntos de Venta de la Compañía. Venta personalizada a través de Agentes y Ejecutivos de Cuentas. Disponer facilidades de gestión (formulario electrónico) a través de la página web de COPACO. Ventas on line a través de Micrositios, agentes telemarketing y cierre de ventas casa por casa.

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAR 2019

Acta N°: 12 DAAD: 




**CORRESPONDE AL MEMORÁNDUM N° 65/2019
GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN**

Asunción, 20 de marzo de 2019

GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN

EL DIRECTORIO, en Reunión de fecha 20 de marzo del año en curso, según consta en el **Acta N° 12**, ha resuelto:

1. **APROBAR** el Plan Operativo Anual (POA) año 2019, según propuesta y documentos obrantes en autos.
2. **INSTRUIR** la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación a tomar los recaudos a fin de realizar en forma periódica una revisión de las metas obrantes en el Plan aprobado precedentemente y elevar al Directorio sugerencias y/o recomendaciones tendientes a lograr la eficiencia en la gestión operacional, técnica, administrativa y comercial de la Compañía.
3. **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 13, incluida la presente providencia