



# **COPACO**

Comunicación  
**en todo**  
Sentido!

## **PLAN OPERATIVO ANUAL**

**2020**

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 12 0 MAY 2020  
Acta N°: 19 DAAD: 

El presente Plan Operativo Anual es el fruto de un esfuerzo conjunto de reflexión y de trabajo por parte de la Comisión de Trabajo aprobada por el Directorio en fecha 09 de diciembre 2019, según Acta N° 49, la misma está integrada por representantes de las gerencias responsables de articular la estructura estratégica, misional y de apoyo de la Compañía en coordinación con la superioridad.

A continuación los integrantes de la Comisión de trabajo:

- Ing. Rogelio Vazquez
- Ing. Manuel Tarela
- Ing. Alejandro Ibarra
- Ing. Fernando Martínez
- Ing. Rubén Méndez
- Ing. Lizzo Grassling
- Lic. Gladys Patiño
- Lic. Oscar Arias
- Lic. Víctor Meza
- Lic. Julio Pavón
- Lic. Carlos Rojas
- Ing. Domíngua Navarro
- Abg. Graciela Núñez
- Abg. Marta Vargas
- Lic. Rodolfo Centurión
- Lic. José María García
- Ing. Paola Lugo
- Sr. Gerardo González
- **Presidente del Directorio**  
Ing. Sante Enrico Piero Vallese Verdolini
- **Directores**  
Ing. Nilton Raúl Amarilla  
Lic. Francisco Javier Manzi Ayala  
Lic. Justo Manuel Marecos
- **Síndico**  
Abg. Manuel de los Santos Torales

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 20 MAY 2020  
Acta N°: 19 DAAD: 

Lic. Miguel Ángel Torres Marín  
Econ. Carlos Antonio López Acosta  
Lic. Iván Alfredo Arevalo Rodríguez

# PLAN OPERATIVO ANUAL - AÑO 2020

## 1. PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual 2020 (POA 2020) establece el conjunto de acciones, recursos de orden financiero, comercial, infraestructura técnica, 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 (PEI) 2017-2022 Revisión 2019 de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A. (COPACO S.A.)

Por medio del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, alineados con el Presupuesto de la Compañía y las metas del Acuerdo de Gestión firmado con la Dirección General de Empresas Públicas, estamos dando pasos firmes en el direccionamiento estratégico de la Compañía.

Con la crisis actual ocasionada por el COVID-19 a nivel global existieron diferentes niveles de respuestas llevados adelante por los gobiernos con diferente éxito y varias de las acciones requirieron el uso de las telecomunicaciones y las TICs.

En este contexto la COPACO S.A. ha contribuido plenamente con el gobierno nacional proveyendo soluciones eficaces y en su mayoría con costo cero gracias a su experticia y capacidad de gestión en la implementación de acciones a corto plazo, por citar las más importantes:

- ✓ Conectividad para acceso a la Plataforma Educativa "Tu Escuela en casa" del Ministerios de Educación y Ciencias.
- ✓ Desarrollo de Plataformas de Call Center y soluciones para recibir llamadas en números especiales (cortos) que han sido habilitados en tiempo record en diferentes instituciones gubernamentales.
  - Centro Nacional de Quemaduras y Cirugías Reconstructivas (CENQUER).
  - Instituto de Previsión Social (IPS).
  - Dirección General de Vigilancia de la Salud MSPYBS (MSPBS)
  - Secretaría de Emergencia Nacional (PROGRAMA ÑANGAREKO)
  - Ministerio de Hacienda (PROGRAMA PITYVO)
- ✓ Contrapartida en las adecuaciones y certificaciones de sitios de COPACO S.A. (Infraestructura), disponibilidad de fibra óptica oscura para los enlaces de la Red Nacional de Fibra Óptica (RNFO) (Agenda Digital – MITIC).

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAY 2020

Acta N°: 19 DAAD: [Firma]

A nivel institucional se ha desarrollado un trabajo colaborativo sin precedentes obteniéndose resultados en forma eficiente, como ser:

- ✓ Desarrollo de facilidades para el pago de facturas vencidas en una red de cobranza externa.
- ✓ Desarrollo e implementación de una App de COPACO y otra de VOX donde el cliente ya puede imprimir facturas y que en corto tiempo nos permitirá reducir costos de impresión y distribución.
- ✓ Ampliación en capacidad la Red IP/MPLS en el interior del país.
- ✓ Mayor unificación y estandarización de los trabajos entre COPACO y VOX por medio de la modalidad de teletrabajo, utilizando WHATSAPP, sesiones de video-audio conferencia, e-mail, entre otros. Se cuentan con grupos bien integrados a nivel Técnico, Comercial y Administrativo y en cada uno de ellos están trabajando como si fuesen una única empresa.

*"LA PANDEMIA DEL COVID-19 nos enseñó a ser diferentes y a entender que muchas de las maneras hasta ahora utilizadas en nuestro diario vivir tendrá que ir necesariamente cambiando y de esta manera reinventarnos como empresa y seguir siendo lo que siempre fuimos "Líderes en Servicios de Telecomunicaciones del Paraguay". Solo depende de nosotros".*

*(Presidente Ing. Sante Vallese, Abril 2020, Mensaje por WhatsApp a la alta gerencia de COPACO S.A.).*

La historia de la humanidad nos revela la necesidad de transformación que necesita el ser humano y por ende las naciones, ejemplo como ISRAEL que sigue siendo LIDER en varias disciplinas entre ellas tecnológicas, y se ha reinventado varias veces.

**1 Crónicas 12: 32 dice "De la tribu de Isacar había 200 jefes junto con sus parientes. Todos estos hombres entendían las señales de los tiempos y sabían cuál era el mejor camino para Israel." NTV.**

En nuestras organizaciones existen estos jefes que entiende los tiempos que vivimos y cuál es el mejor camino para COPACO – VOX.



[Handwritten signatures and initials across the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right. A 'mecip 2015' logo is visible on the right side.]

## 2. MARCO INSTITUCIONAL

Todas las actividades o iniciativas operativas deben estar alineadas, además, con la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos específicos de la Compañía, establecidos en el PEI.

❖ **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.*

❖ **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
Procesos Internos y Organización	Operar con precios de Mercado y de una operación eficiente
	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

Aprobado por el Directorio

Fecha: 20 MAY 2020

Acta N°: 19 DAAD:

❖ **OBJETIVO GENERAL DEL POA**

*Aumentar la rentabilidad de los servicios con calidad y orientación al cliente, para contribuir con el desarrollo socioeconómico del país, reduciendo la brecha digital existente y obtener mayor participación en el mercado por medio de una gestión eficaz, eficiente e impulsando el desarrollo del talento humano y la 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 planificación comercial y técnica debe ser el de cimentar una buena oferta y clientes satisfechos a partir de la calidad de los productos/servicios que COPACO S.A. entrega en el mercado.

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

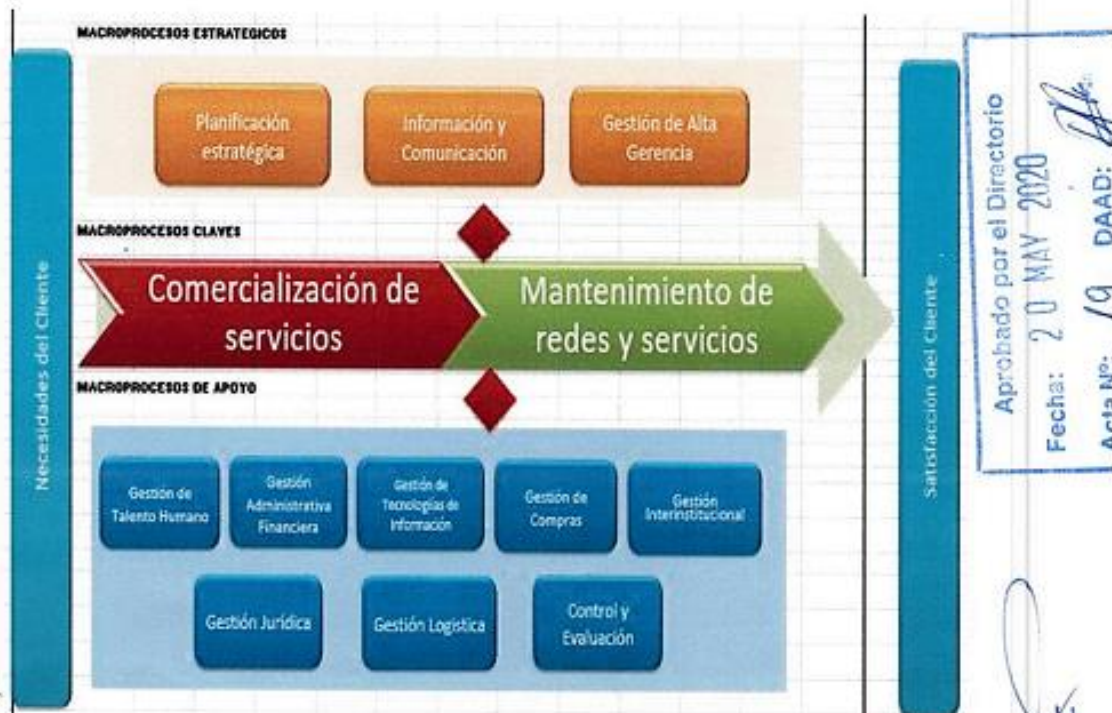


Figura 1. Cadena de valor

Handwritten signatures and dates at the bottom of the page, including 'A 6', 'Año 2020', and 'meclp 2015'.

### 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

❖ FODA

El presente FODA fue extraído del PEI 2017-2022 - Revisión 2019. En el mismo, se definieron 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.

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecientes requerimientos de multiservicios.</li> <li>• Nuevos segmentos de mercado emergentes.</li> <li>• Creciente demanda de los diferentes servicios y capacidades, especialmente el de banda ancha fija.</li> <li>• Posibilidad de nuevas alianzas estratégicas tanto en el sector Privado como con el sector Estatal.</li> <li>• Decreto por el cual se establece que las instituciones del sector público deben tener a COPACO como primera opción para la adquisición de los servicios de datos e Internet y otros comercializados por la Compañía.</li> <li>• Clientes insatisfechos con sus operadores.</li> <li>• Fuerte inversión por parte del Estado Paraguayo en infraestructura y conectividad para fortalecer la educación tradicional y a través de las plataformas virtuales de educación.</li> <li>• Necesidad de ambientes virtuales de aprendizaje y de una educación mediada por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de oficinas/locales propios distribuidos en todo el país.</li> <li>• Red desplegada a nivel nacional.</li> <li>• Posicionamiento de la Compañía a nivel nacional.</li> <li>• Portafolio de productos/servicios con gran amplitud y profundidad.</li> <li>• Servicios alámbricos e inalámbricos sin competencia en la actualidad.</li> <li>• Posibilidad de ofrecer multiservicios sobre un mismo acceso.</li> <li>• Única empresa con concesión de telefonía básica e internacional hasta el año 2022.</li> <li>• Personería Jurídica de Sociedad Anónima.</li> </ul> <div data-bbox="846 1430 1284 1598" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p style="text-align: center;">Aprobado por el Directorio Fecha: 20 MAY 2020 Acta N°: 19 DAAD: <i>[Signature]</i></p> </div>



AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competidores con mayor capacidad de negociación, debido al volumen, en la adquisición de suministros y servicios.</li> <li>• Finalización de la concesión otorgada para la explotación del Servicio Básico e internacional.</li> <li>• Posible apertura adicional del mercado de telefonía fija en el 2022, amenaza de nuevos competidores para este servicio.</li> <li>• Competidores con poder de adopción de nuevas tecnologías.</li> <li>• Competidores con estrategias agresivas para la captación de clientes de otras operadoras.</li> <li>• Recesión de la economía nacional.</li> <li>• Incertidumbre con respecto a las consecuencias y el tiempo para la reactivación del mercado a causa de la pandemia COVID 19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con políticas de incentivo/remuneración de la productividad.</li> <li>• Demora e Insuficiente aplicación de acciones correctivas.</li> <li>• Alta concentración en la toma de decisiones.</li> <li>• Demora en las conexiones de los servicios alámbricos y elevado tiempo de respuesta a los reclamos pendientes de los clientes.</li> <li>• Insuficiente automatización e integración de los procesos.</li> <li>• La empresa no está suficientemente orientada al cliente y focalizada en el mercado.</li> <li>• Insuficiente profesionalización del Talento Humano.</li> <li>• Falta de integración en el gerenciamiento de las acciones planificadas y control integral del negocio.</li> <li>• Subutilización de las plataformas tecnológicas disponibles debido a los procesos internos.</li> <li>• Insuficiente capacidad operativa para atender a la demanda de los servicios, especialmente los alámbricos tanto en la gestión técnica y comercial.</li> <li>• Inapropiada estructura organizacional de la Compañía.</li> </ul>

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 20 MAY 2020  
 Acta N°: 19 DAAD: 



