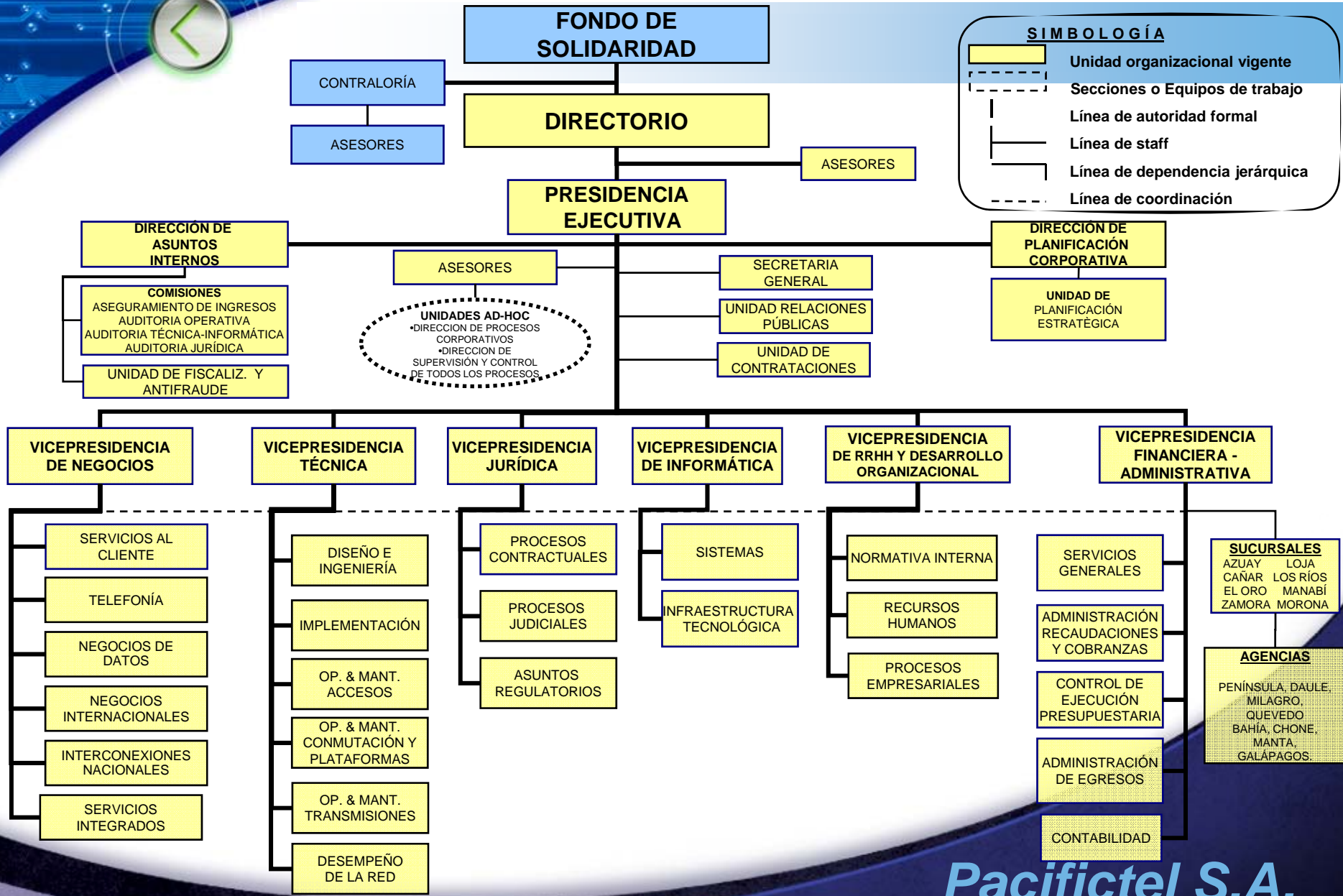


**ESTRUCTURA Y  
DESCRIPCIÓN FUNCIONAL  
PACIFICTEL S.A.**

**2008**

*La Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador*

# ESTRUCTURA ORGÁNICA DE PACIFICTEL S.A.



Pacifictel S.A.

# DIRECTORIO

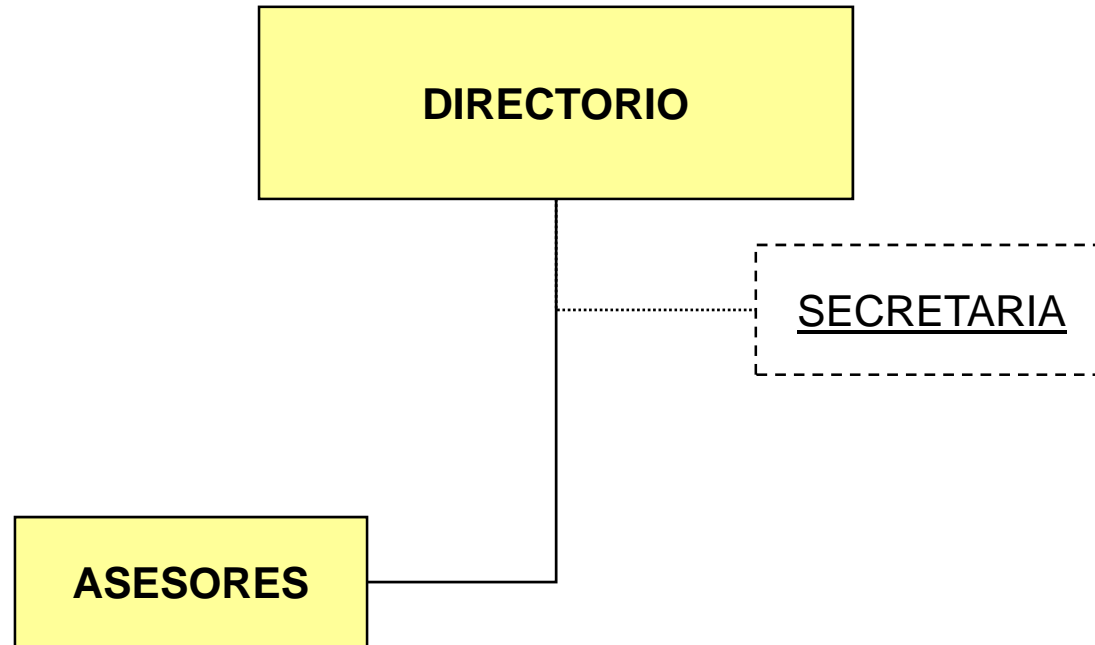
Pacificoel

*La Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador*



# DIRECTORIO

ESTRUCTURA ORGÁNICA



## DIRECTORIO

MAXIMO ORGANO DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO DE PACIFICTEL S.A.

SU INTEGRACIÓN, RESPONSABILIDADES, FACULTADES Y ATRIBUCIONES ESTAN DADAS EN LA SEGUNDA REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA PACIFICTEL S.A.; CAPITULO V ART. TRIGESIMO PRIMERO AL TRIGESIMO OCTAVO DEL MENCIONADO CUERPO LEGAL Y SUS REFORMAS.

## DIRECTORIO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Establecer y aprobar las políticas para la elaboración de los planes, programas y presupuestos de la Compañía, asimismo, para la administración de los recursos humanos, las relativas a la organización administrativa, y al funcionamiento de la compañía; y a conocer periódicamente de su desarrollo.
- Aprobar y autorizar el plan de actividades y el presupuesto anual de la Compañía.
- Precautelar, cuidar y resguardar los bienes, derechos e intereses de la Compañía.
- Elegir y remover al Presidente Ejecutivo y determinar su remuneración.
- Designar de entre sus miembros (Directorio), al Subrogante del Presidente Ejecutivo, a quien le corresponderá ejercer las funciones de Presidente Ejecutivo y representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Compañía, en caso de ausencia o falta temporal del Presidente Ejecutivo.
- Supervisar las actividades a cargo del Presidente Ejecutivo y los órganos ejecutivos de la Compañía.
- Realizar periódicas evaluaciones de las inversiones.
- Proponer reformas al Estatuto
- Aprobar los reglamentos de la Compañía.
- Cumplir con las decisiones y acuerdos de la Junta General de la Compañía
- Proponer a la Junta general el establecimiento o eliminación de sucursales.
- Analizar y presentar a consideración de la Junta General de Accionistas la memoria anual de gestión, el balance general, los estados financieros y todas las informaciones relativas al desenvolvimiento de las operaciones sociales, disponiendo su publicación dentro del primer cuatrimestre posterior al cierre del ejercicio.
- Presentar a la Junta General cualquier y toda la información y/ o documentación que le sea requerida por ésta, en las fechas y condiciones en que le sea requerida, relativas a la gestión administración de la Compañía, sin reserva o limitación alguna.
- Proponer a la Junta General la distribución de los dividendos.
- Designar un Secretario o, a falta de aquel, un Secretario Especial.
- Todas las demás que sin estar expresamente determinadas en los numerales anteriores, le están atribuidas implícitamente para poder cumplir con las funciones que le está encomendadas y que no sean atribución de los otros órganos de la Compañía.

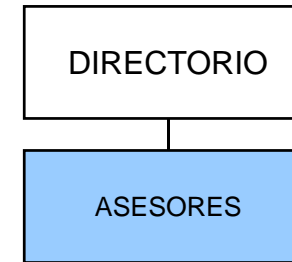
## SECRETARIA DEL DIRECTORIO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### **GESTIONAR Y COMUNICAR LAS ACTIVIDADES DESIGNADAS POR EL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y SUS MIEMBROS**

- Notificar a los directores, por convocatoria del Presidente del Directorio, con anticipación las fechas y lugares para las Sesiones del Directorio así como a las personas invitadas que con carácter informativo harán sus exposiciones.
- Gestionar con las comisiones del Directorio los horarios para las reuniones y la citación a las personas llamadas a participar en la misma.
- Supervisar la recepción, registro y despacho de la correspondencia, expedientes, documentos de trámite general y su distribución a los destinatarios.
- Elaborar documentos y realizar el seguimiento de la oportuna atención de los mismos.
- Elaborar las resoluciones del Directorio y envío de las mismas hacia la Presidencia Ejecutiva y Contraloría Interna de la Empresa.
- Verificar documentos y disposiciones legales que sirven de respaldo a los pronunciamientos del Directorio en las Resoluciones y expedientes de sesión.
- Gestionar la actualización y control del archivo del Directorio y verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas.
- Organizar y administrar al personal a cargo del Directorio y a Secretaría del Directorio, y disponer las funciones correspondientes.
- Solicitar y gestionar los trámites administrativos del Directorio, Secretaria y Asesoría del Directorio (pasajes, horas extras, etc.)

## Organigrama



### **ASESORES**

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Asistir, cuando le es solicitado por los Miembros del Directorio, a las sesiones que sean necesarias, a fin de soportar y asesorar sobre los temas específicos que trate el Directorio de forma programada o urgente.
- Los asesores deberán ayudar en todos los temas relacionados al control, auditoria y recomendaciones referentes a la administración de la empresa.
- Asistir a las reuniones de trabajo establecidas por los Miembros del Directorio y/o con otros funcionarios de la empresa, e incluso con terceros, a fin de asesorar y soportar debidamente en las decisiones que pudieren adoptarse.
- Informar de observaciones de la documentación receptada en el Directorio, como regulaciones, reglamentos, procedimientos y demás documentos, para aprobación, revisión o modificación.
- Asistir en explicaciones de objetivos y métodos que se han resuelto a ser ejecutados a través de las Resoluciones del Directorio.

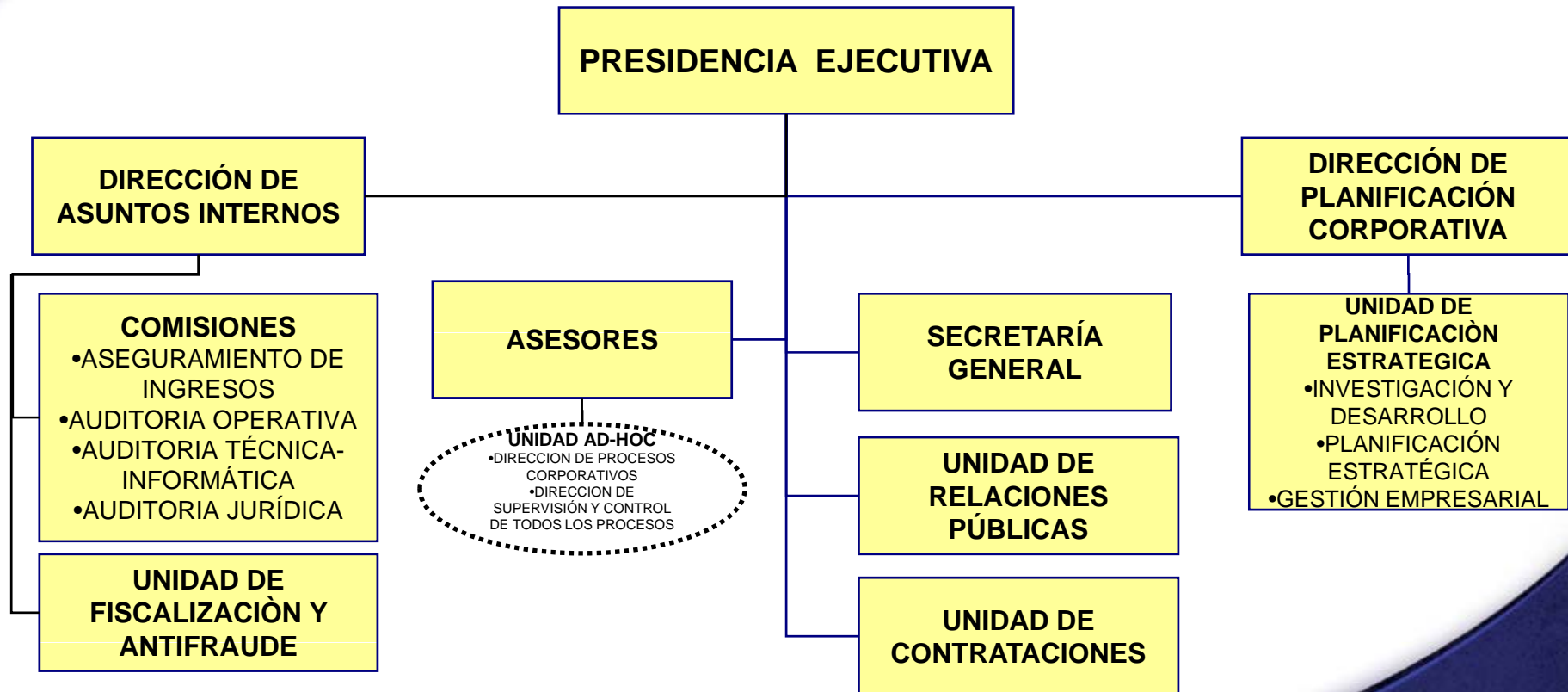


# PRESIDENCIA EJECUTIVA

*La Empresa de Telecomunicaciones del Ecuador*

# PRESIDENCIA EJECUTIVA

## ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL



## PRESIDENTE EJECUTIVO

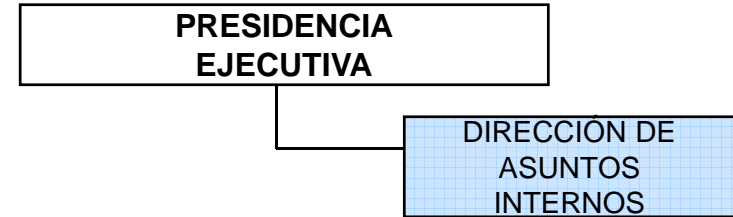
- REPRESENTANTE LEGAL Y ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA PACIFICTEL S.A.
- LAS ATRIBUCIONES, ESTAN DADAS EN LA SEGUNDA REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA PACIFICTEL S.A.; CAPITULO VI ART. CUATRIGESIMO DEL MENCIONADO CUERPO LEGAL Y SUS REFORMAS.

## PRESIDENTE EJECUTIVO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía, con facultad de enjuiciar, seguir lo enjuiciado ante cualquier clase de autoridades, con poder suficiente y sin limitación alguna para desistir, admitir desistimientos, transigir, someter cuestiones de arbitraje, hacer uso de todos sus grados e instancias y para todos los casos en que las leyes requieran poderes especiales serán suficientes las facultades que le confiere el presente artículo, sin que la falta expresa de atribuciones signifique limitación a su amplio poder administrativo.
- Dirigir y administrar con plenos poderes, los negocios y actividades de la Compañía, con las más amplias facultades para ejecutar todos los actos, contratos y operaciones conducente al logro del objeto social.
- Comprar, vender, permutar, alquilar, arrendar, donar y ceder; constituir, aceptar y transferir prendas, hipotecas y todo derecho real de garantía; importar y exportar; autorizar nuevas operaciones; y suscribir todo género de contratos, actos y documentos en que la Compañía tenga interés o sea parte.
- Abrir y cerrar cuentas en bancos del país y del exterior y girar sobre ellas, aceptar endosos, descontar documentos y obligaciones u otros instrumentos o finiquitar obligaciones.
- Designar los asesores que crea necesarios para el cumplimiento de los fines de la Compañía, determinar sus funciones, duración y fijar sus remuneraciones.
- Firmar los títulos de acciones o delegar por escrito mediante poder especial dicha función.
- Cuidar, Bajo su responsabilidad, que la Compañía lleve sus libros sociales y contables de acuerdo con la Ley.
- Velar porque la Compañía cumpla con todas las obligaciones legales y las resoluciones de sus órganos.
- Designar y remover, de conformidad con la ley, a los apoderados especiales y representantes, al personal ejecutivo, al personal de nómina y tercerizado, fijando en cada caso sus facultades, obligaciones y remuneraciones .
- Invertir fondos y, para este efecto, adquirir, vender y transferir toda clase de títulos representativos de valores, sean nacionales o extranjeros;
- Someter a conocimiento y aprobación del Directorio la memoria anual de gestión, el balance general, los estados financieros y todas las informaciones relativas al desenvolvimiento de las operaciones sociales.
- Todas las demás que sin estar expresamente determinadas en los anteriores incisos, le están atribuidas implícitamente para poder cumplir con las funciones que les están encomendadas, siempre que no sean atribuciones propias de los otras órganos de la Compañía.

Organigrama



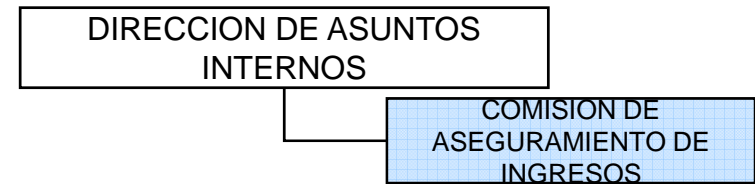
## DIRECTOR DE ASUNTOS INTERNOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DIRIGIR Y REGULAR LOS CONTROLES DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN, ADMINISTRATIVAS Y DE OPERACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

- Planificar, gestionar y dirigir acciones de control del fraude, aseguramiento de ingresos, de Auditoría operativa, técnica informática y jurídica.
- Gestionar todas las actividades llevadas a cabo por la Presidencia Ejecutiva, con relación al funcionamiento administrativo, operativo, informático, jurídico y de proyectos especiales de la Presidencia, es decir de la coordinación gerencial de acciones para lograr los objetivos definidos.
- Recomendar acciones, políticas, ajustes a procesos, desarrollo de proyectos, etc. tendientes a maximizar utilidades y disminuir pérdidas.
- Dirigir auditorías y exámenes especiales a los sistemas informáticos de la compañía.
- Medir y evaluar periódicamente la efectividad de los controles existentes ya sean tecnológicos, contractuales, financieros o jurídicos para ejecutar un control efectivo.
- Vigilar la correcta aplicación de normas, controles y políticas emanadas de la Presidencia Ejecutiva.
- Informar mensualmente al Presidente del Directorio sobre los resultados de sus actividades realizadas.

## Organigrama



### COMISIÓN DE ASEGURAMIENTO DE INGRESOS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ANALIZAR, CONTROLAR Y ALERTAR ACERCA DE LA EVOLUCIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS, DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE BRINDA LA EMPRESA PARA CORREGIR Y ELIMINAR LAS FUGAS EN CADA UNO DE LOS PROCESOS DE LA CADENA DE INGRESOS

- Corregir y eliminar las inconsistencias en los procesos de la cadena de ingresos (activación, medición, tasación, facturación, recaudación y registros de estos) de pacifictel S. A.
- Implementar los controles aplicables al ciclo de ingresos, de manera que se obtengan indicadores sobre los ingresos y egresos de los diferentes negocios.
- Desarrollar procesos preventivos y correctivos (ajustes a procesos existentes), tendientes a maximizar las utilidades y minimizar las pérdidas de la empresa en sus diversos negocios.
- Supervisar los resultados de los procesos informáticos que intervienen en la cadena de Ingresos reportados, una vez terminada
- Recomendar acciones, políticas, ajustes a procesos, desarrollo de proyectos, etc., cuidando de no afectar a la calidad de los servicios y productos que brinda la empresa ni a las obligaciones contractuales.
- Informar mensualmente al Director de Asuntos Internos los resultados de sus actividades realizadas.

## Organigrama

DIRECCIÓN DE ASUNTOS  
INTERNOS

COMISIÓN DE  
AUDITORIA OPERATIVA

### COMISIÓN DE AUDITORIA OPERATIVA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUTAR Y CONTROLAR MEDIANTE AUDITORÍAS INTERNAS DE GESTIÓN LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS-ADMINISTRATIVAS, DE NEGOCIOS, RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Medir y evaluar periódicamente la efectividad de los controles existentes, promoviendo un control efectivo en aquellas que muestran índices de sensibilidad.
- Asegurarse que las políticas y programas establecidos se cumplan.
- Asegurar que la información desarrollada dentro de la organización y utilizada por la dirección, sea confiable.
- Realizar las auditorías de acuerdo con el plan de trabajo y elaborar los informes correspondientes.
- Verificar que exista una adecuada segregación de funciones y responsabilidades en la organización de las Áreas a fin de que se ajusten a las normas de control interno.
- Ejecutar la evaluación de las actividades de control interno financiero, administrativo y presupuestario y sugerir acciones que deban corregirse en las diferentes Áreas.
- Dirigir en forma concurrente el cumplimiento de las disposiciones legales y obligaciones que la empresa tiene con terceros.
- Informar mensualmente al Director de Asuntos Internos los resultados de sus actividades realizadas.

## Organigrama

DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNOS

COMISIÓN DE  
AUDITORIA TÉCNICA-  
INFORMÁTICA

### COMISIÓN DE AUDITORIA TÉCNICA-INFORMÁTICA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUTAR Y CONTROLAR MEDIANTE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS E INFORMÁTICAS

- Practicar auditorías y exámenes especiales a los sistemas informáticos desarrollados y comprados por la compañía.
- Medir y evaluar mediante estándares de calidad los mecanismos usados, el desarrollo informático y su adecuada interrelación con los servicios que se prestan dentro de pacifictel
- Facilitar la extracción de información necesaria que contribuya a la elaboración de pruebas y sustentos de trabajo de auditoría.
- Garantizar que los resultados que se esperan de las nuevas aplicaciones se cumplan a través de pruebas con los usuarios para quienes se destine la nueva aplicación.
- Aprobación o rechazo de los cambios en el o los programas de trabajo técnicos o informáticos .
- Asegurarse que al término de las auditorías se hayan completado todos los procedimientos internos de terminación de los trabajos.
- Preparar o supervisar los informes que se deriven de los trabajos realizados en su área y con los equipos asignados a su función.
- Informar mensualmente al Director de Asuntos Internos los resultados de sus actividades realizadas.

## Organigrama

DIRECCIÓN DE ASUNTOS  
INTERNOS

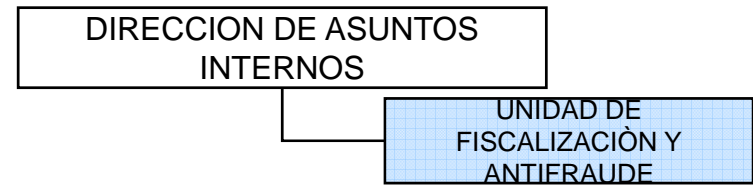
COMISIÓN DE  
AUDITORÍA JURÍDICA

### COMISIÓN DE AUDITORÍA JURÍDICA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUTAR Y CONTROLAR MEDIANTE AUDITORÍAS INTERNAS DE GESTIÓN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y JUDICIALES

- Determinar los alcances de cada trabajo a realizar y en base a ello efectuar los cambios necesarios en los programas de trabajo, adaptándolos a las circunstancias específicas del área a examinar, de común acuerdo con los jefes de los equipos de trabajo.
- Seguimiento periódico y de manera aleatorio a los procesos legales, sean estos patrocinados por Abogados de la compañía o Estudios Jurídicos externos.
- Supervisar las revisiones y aprobaciones de los papeles de trabajo, en temas eminentemente jurídicos.
- Definir el trabajo adicional necesario como resultado de su revisión.
- Asegurarse que al término de las auditorías se hayan completado todos los procedimientos internos de terminación de los trabajos.
- Preparar o supervisar los informes que se deriven de los trabajos realizados en su área y con los equipos asignados a su función.
- Presentar la elaboración final del informe a emitir y dejar sentado sus conclusiones particulares sobre las inclusiones o exclusiones efectuadas, determinando las transgresiones a las normas vigentes..
- Propender a las recomendaciones que surjan en el desarrollo de su trabajo, así como el seguimiento de su implementación.
- Informar mensualmente al Director de Asuntos Internos los resultados de sus actividades realizadas.



## UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y ANTIFRAUDE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

VIGILAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES QUE SEAN NECESARIAS PARA CONTROLAR Y MITIGAR LOS DIVERSOS MECANISMOS DE FRAUDE DE TELECOMUNICACIONES.

- Planificar, dirigir y ejecutar todas y cada una de las actividades, en el ámbito estrictamente técnico, destinadas a: Detectar, evidenciar, disuadir, neutralizar, combatir y erradicar todo tipo de fraude y delito en el negocio de las telecomunicaciones.
- Identificar, en todo nivel de la Empresa, las áreas vulnerables al fraude telefónico y ejercer su labor fiscalizadora a través de acciones de control, supervisión y monitoreo.
- Estudiar y diseñar, las estrategias y herramientas y hacer los requerimientos (software y/o equipos) que sean necesarios para la detección, prevención, neutralización y erradicación del fraude telefónico.
- Realizar el análisis técnico de la información obtenida a través de los reportes y herramientas de detección y supervisión, para realizar operativos de inspecciones físicas, rutinarias o imprevistas, dentro de las distintas instalaciones y áreas técnicas de la Empresa.
- Partiendo del análisis técnico de la información obtenida a través de los reportes y herramientas de detección y supervisión, realizar operativos de inspecciones físicas, de toda la Red de Planta Externa: Rutinarias, para verificar el buen mantenimiento y la normal operación de la red telefónica. Imprevistas, para la ubicación de conexiones y acometidas ilícitas y los equipos que configuran los llamados BY-Pass.
- Coordinar acciones permanentes con la Superintendencia de Telecomunicación SUPTEL, en estricto cumplimiento del “Convenio Único de Cooperación y Apoyo para facilitar el control del Fraude de las Telecomunicaciones”.
- Acceder a la revisión y el cabal cumplimiento de los contratos de construcción, ampliación, mejoramiento, mantenimiento y vigilancia de la red, cumpliendo con la responsabilidad de fiscalización,
- Presentar propuestas, proyectos y planes, técnica y financieramente factible, de prevención, neutralización y combate del fraude telefónico.
- Informar mensualmente al Director de Asuntos Internos los resultados de sus actividades realizadas.

## Organigrama



### **ASESORES**

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Deben asistir a las sesiones de trabajo que sean necesarias para soportar y brindar consejo sobre los temas específicos que trate el Presidente Ejecutivo de forma programada o urgente.
- Los asesores deberán soportar en todos los temas relacionados a la ejecución de acciones, planes, proyectos y contratos referentes a la administración de la empresa.
- Deben soportar directamente al Presidente Ejecutivo de las decisiones que se tomen en las reuniones con los vicepresidentes.
- Deben realizar las reuniones que sean necesarias con los funcionarios de la empresa y en caso de ser necesario con externos para soportar debidamente en las decisiones del Presidente Ejecutivo.
- Verificar la documentación enviada a la Presidencia para aprobación, revisión o modificación tales como documentos, autorizaciones, convenios, regulaciones, reglamentos, procedimientos y demás documentos complementarios.
- Asistir al Presidente Ejecutivo en explicaciones y soluciones de carácter técnico, legal, comercial operativo y administrativo referentes al manejo de la empresa.

## Organigrama



### SECRETARIA GENERAL

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRAR EL DESPACHO DEL PRESIDENTE EJECUTIVO.

- Revisar documentación para trámite interno y externo.
- Realizar Funciones de Secretario del comité de adquisiciones.
- Representar al Presidente Ejecutivo en asuntos de la compañía, por expresa delegación.
- Certificar documentación de la compañía hacia terceros.
- Organizar la Agenda de citas, prepara el calendario de actividades y convocar reuniones.
- Preparar las comunicaciones y demás documentos oficiales de la Empresa.
- Controlar la organización de la documentación técnica de documentos y archivos, así como la actualización de los mismos.
- Disponer el enrutamiento de la correspondencia externa e interna de la empresa.

## Organigrama



### JEFE DE RELACIONES PÚBLICAS

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### PROGRAMAR, EVALUAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE RELACIONES PÚBLICAS.

Diseñar e implementar planes y estrategias de comunicación a nivel interno y externo conforme a las políticas y modalidades de trabajo que adopte la Presidencia Ejecutiva.

Difundir, u organizar la difusión, a través de las áreas competentes, de las resoluciones que la Presidencia Ejecutiva disponga hacerlas conocer.

Elaborar y supervisar la redacción de boletines de prensa y organizar su entrega a través de los canales y sistemas de difusión conocidos

Organizar la convocatoria de conferencias de prensa y eventos protocolarios afines que disponga la presidencia Ejecutiva.

Facilitar a los Medios de Comunicación informaciones, datos y requerimientos que la Presidencia Ejecutiva lo considere pertinente.

Evitar o resolver problemas relacionados con informaciones imprecisas, erradas o mal canalizadas que perjudiquen la imagen de la empresa ya sea en los Medios de Comunicación o en otras instancias públicas.

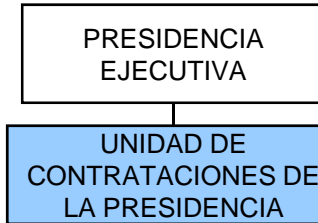
Desarrollar campañas de comunicación que promuevan principios institucionales y que persigan fines específicos relacionados con el establecimiento de un buen clima laboral y la imagen que la empresa pretende en el exterior.

Reforzar la labor de los departamentos de Marketing y Ventas vinculadas con campañas y planes publicitarios de mejoramiento de imagen empresarial y de apoyo a la comunidad.

Promover, o gestionar a través de terceros, el monitoreo y evaluación de la imagen institucional que se proyecta a través de los medios de comunicación (prensa escrita y audiovisual) conforme a los recursos y disponibilidades empresariales.

Difundir internamente a quienes corresponda y/o soliciten, los resultados del monitoreo institucional (recortes, videos, etc.) si la disponibilidad de recursos así lo permiten.

## Organigrama



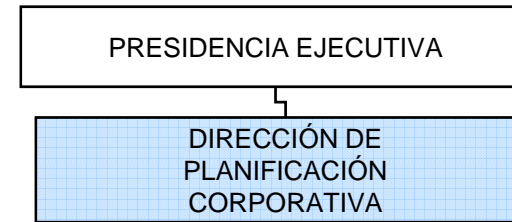
### JEFE DE CONTRATACIONES DE LA PRESIDENCIA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

DIRIGIR Y CONTROLAR LA ADQUISICION DE BIENES Y MATERIALES Y ADMINISTRAR LOS TRAMITES PREVIOS A LA CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA.

- Efectuar los trámites de adquisición de bienes, materiales y suministros técnicos y operacionales en cantidad y calidad de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.
- Controlar que los procesos contractuales sean apegados a derecho y las normativas vigentes de la compañía.
- Verificar las Requisiciones de Materiales elaboradas por los diferentes departamentos de la empresa y programarlas de acuerdo a la necesidad y urgencia del caso.
- Realizar las invitaciones a proveedores calificados en la empresa, de acuerdo con el reglamento e instructivos empresariales.
- Mantener el registro actualizado de los proveedores en su base de datos.
- Elaborar la carta de adjudicación, notificando al proveedor que es seleccionado como mejor opción en el proceso de adquisiciones.
- Entregar a las áreas requirentes las cotizaciones para la elaboración de cuadro comparativo de ofertas
- Controlar el proceso de compras de bienes de manera que se efectúe en las mejores condiciones técnico-económicas para la empresa.
- Verificar periódicamente con la Unidad de bodegas la rotación de los bienes teniendo como parámetros de referencia los saldos mínimos y máximos de stock de mercadería.
- Verificar el cumplimiento de la documentación, informes de bases, términos de referencia y demás que regula la contratación de obras y servicios de la Empresa, para darle tramite al proceso.
- Certificar que las compañías contratistas cumplan con los requisitos y normas impuestos por Pacifictel S.A., en las adquisiciones de bienes o contrataciones de obras y servicios.

## Organigrama



### DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN CORPORATIVA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

DISEÑAR, PLANIFICAR Y GESTIONAR LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE NEGOCIO Y SOLUCIONES INTEGRALES Y DE PLANES NEGOCIOS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.

- Definir el Plan Estratégico de la compañía, estrategias y planes, en coordinación con la alta dirección, que aceleren el despliegue de la red de telecomunicaciones, el crecimiento de la empresa y mejoren su rentabilidad.
- Definir y focalizar los recursos para inversiones que generen mayor rentabilidad para la empresa.
- Orientar la estrategia de la empresa hacia la atención y servicio al cliente.
- Distribuir los recursos entre las áreas de acuerdo los objetivos estratégicos de la empresa y a los lineamientos de la administración.
- Desarrollar información gerencial para la toma de decisiones de la alta administración.
- Desarrollar un sistema de referencia para presupuesto y planes operativos a corto y largo plazo.
- Dirigir y establecer políticas para el desarrollo de las actividades del área siguiendo las políticas empresariales establecidas.
- Analizar los procesos fundamentales y formular los ajustes y modificaciones pertinentes de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- Gestionar con organismos internacionales convenios de cooperación y transferencia tecnológica.
- Desarrollar y proponer modelos de comerciales de acuerdo a las políticas empresariales.

## Organigrama



### JEFE DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTIONAR LA EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN PLANES Y PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN, GARANTIZANDO EXCELENCIA EN EL SERVICIO. DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA, ASÍ COMO CONTROLAR LOS RESULTADOS ESPERADOS.

- Elaborar los planes estratégicos a mediano y largo plazo.
- Definir y aplicar los indicadores de gestión y desempeño empresarial basado en el modelo de balance scored card y lo requerido por los organismos de control.
- Elaboración de planes de acción emergentes (PAE`s)• Elaborar el presupuesto de inversión (CAPEX) y operativo (OPEX) de la empresa en conjunto con las diferentes Vicepresidencias.
- Evaluar e informar mensualmente de los avances en la ejecución de los planes estratégicos y operativos a la Dirección.
- Evaluar la rentabilidad de los nuevos servicios y el financiamiento de los proyectos.
- Gestionar y controlar la ejecución de los proyectos estratégicos de la empresa.
- Gestionar y participar en la elaboración del plan anual de ventas de los servicios de telecomunicaciones.
- Organizar con las Vicepresidencias las acciones, actividades y procesos para optimizar el uso de los recursos sin afectar el desarrollo de la operación de la empresa.
- Organizar y elaborar en conjunto con las áreas de la empresa planes de contingencia.
- Proponer y/o participar en la formulación de estrategia corporativa.
- Realizar estudios de pronósticos de ventas y/o de mercado para diseñar y generar nuevos servicios en conjunto con las áreas de Negocios y Técnico de acuerdo al análisis del mercado.
- Realizar la proyección de los sistemas instalados de acuerdo a la demanda de servicios.
- Proponer y/o participar en la formulación de estrategias y objetivos corporativos.
- Atender y canalizar los requerimientos de servicio de las diferentes áreas de la empresa.

## Organigrama



# INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

## DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ELABORAR Y REALIZAR EL CONTROL Y EJECUCIÓN DE POLÍTICAS Y PLANES DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN, GARANTIZANDO EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

- Elabora el Plan de Investigación y desarrollo.
- Proponer y/o participar en la formulación de objetivos corporativos.
- Proponer y/o participar en la formulación de estrategia corporativa.
- Asesorar a la Unidad de Planificación estratégica y a la Dirección en asuntos y problemas de la planeación corporativa.
- Investigar los avances tecnológicos y su aplicación en desarrollo de servicios sustentables para la empresa.
- Elaborar políticas y métodos de procedimientos para el desarrollo de las actividades del área siguiendo las políticas empresariales establecidas.
- Realizar estudios de pronósticos de ventas y/o de mercado para diseñar y generar nuevos servicios en conjunto con las áreas de Negocios y Técnico de acuerdo al análisis del mercado.
- Potencializar los servicios tradicionales en conjunto con las áreas de Negocios y Técnico con la aplicación de nuevas tecnologías.
- Organizar con las Vicepresidencias las acciones, actividades y procesos para optimizar el uso de los recursos sin afectar el desarrollo de la operación de la empresa.
- Participar con la Vicepresidencia de Negocios, en la investigación y desarrollo operativo y técnico de nuevos productos y servicios.
- Participar en la elaboración del presupuesto de inversión y operativo de la empresa.
- Participar en la elaboración del plan anual de ventas de los servicios de telecomunicaciones.
- Emitir informes mensuales a la Dirección sobre la gestión realizada

## Organigrama



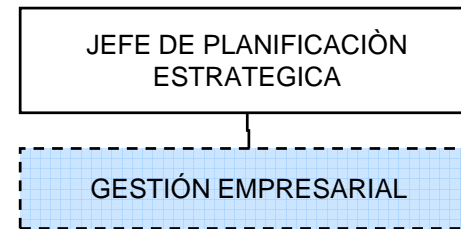
# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

## DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ELABORAR LOS PLANES ESTRATÉGICOS Y DIRIGIR LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES OPERATIVOS DE LA EMPRESA, MANTENIENDO UNA RELACIÓN VIABLE ENTRE LOS OBJETIVOS Y RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- Proponer y/o participar en la formulación de estrategias y objetivos corporativos.
- Asesorar la UPE y a la DPC en asuntos y problemas de la planeación corporativa.
- Elaborar los planes estratégicos a mediano y largo plazo.
- Elaborar políticas y métodos de procedimientos para el desarrollo de las actividades del área siguiendo las políticas empresariales establecidas.
- Elaboración de planes de acción emergentes (PAE`s)
- Elaborar el presupuesto de inversión (CAPEX) y operativo (OPEX) de la empresa en conjunto con las diferentes Vicepresidencias.
- Gestionar y participar en la elaboración del plan anual de ventas de los servicios de telecomunicaciones.
- Elaborar normas técnicas e instructivas en base a las políticas empresariales y los estándares internacionales para el diseño, construcción y fiscalización de proyectos.
- Realizar la proyección de los sistemas instalados de acuerdo a la demanda de servicios.
- Evaluar la rentabilidad de los nuevos servicios y el financiamiento de los proyectos.
- Organizar y elaborar en conjunto con las áreas de la empresa planes de contingencia.
- Organizar con las Vicepresidencias las acciones, actividades y procesos para optimizar el uso de los recursos sin afectar el desarrollo de la operación de la empresa.
- Atender y canalizar los requerimientos de servicio de las diferentes áreas.

## Organigrama



### GESTIÓN EMPRESARIAL

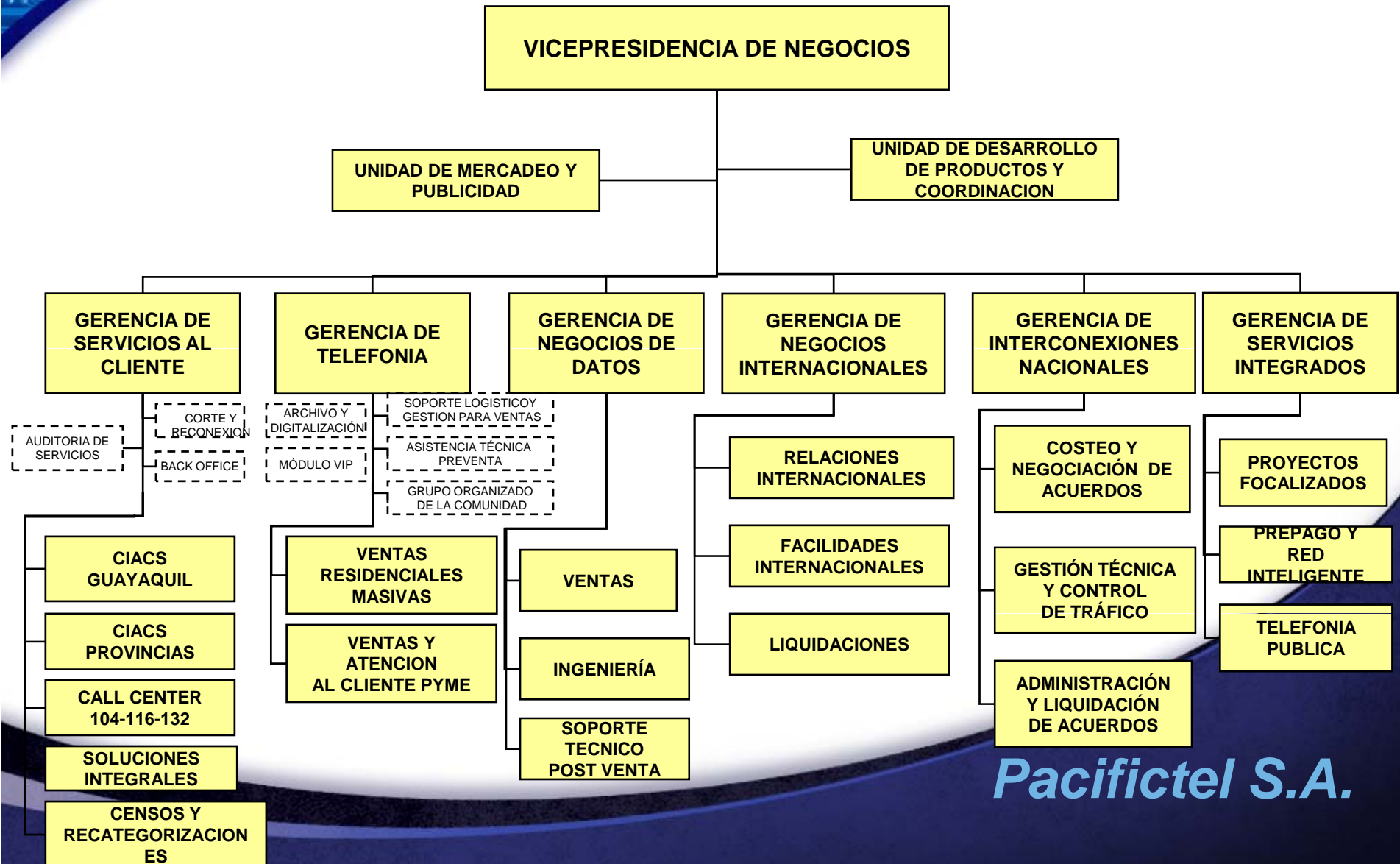
#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EVALUAR Y CONTROLAR LOS RESULTADOS ESPERADOS EN LA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROYECTOS, ASÍ COMO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

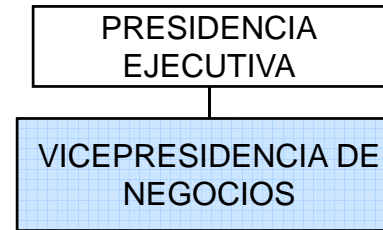
- Proponer y/o participar en la formulación de objetivos corporativos.
- Proponer y/o participar en la formulación de estrategia corporativa.
- Asesorar a la UPE y a la DPC en asuntos y problemas de la planeación corporativa.
- Definir y aplicar los indicadores de gestión y desempeño empresarial basado en el modelo de balance scored card y lo requerido por los organismos de control.
- Gestionar y controlar la ejecución de los proyectos estratégicos de la empresa.
- Elaborar políticas y métodos de procedimientos para el desarrollo de las actividades del área siguiendo las políticas empresariales establecidas.
- Evaluar e informar periódicamente de los avances en la ejecución de los planes estratégicos y operativos.
- Comparar el desempeño con los planes.
- Participar en la elaboración el presupuesto de inversión y operativo de la empresa.
- Participar en la elaboración del plan anual de ventas de los servicios de telecomunicaciones.
- Participar en la elaboración de planes de contingencia.
- Organizar con las Vicepresidencias las acciones, actividades y procesos para optimizar el uso de los recursos sin afectar el desarrollo de la operación de la empresa.
- Atender y canalizar los requerimientos de servicio de las diferentes áreas.

# VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## Organigrama



### VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### PLANIFICAR Y ADMINISTRAR LOS NEGOCIOS DE LA COMPAÑIA

Elaborar y ejecutar el plan de ventas empresarial en función de los Panes empresariales y el Contrato de Concesión e informar a la Administración del cumplimiento.

Planificar, coordinar y controlar acciones con las demás vicepresidencias para cumplir con las Metas de Expansión e Índices de Calidad Establecidas por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.

Proveer recursos comerciales necesarios a las sucursales y agencias para una operación eficiente y eficaz.

Realizar seguimiento mensual en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando informes mensuales de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.

Manejar las relaciones comerciales con los corresponsales nacionales e internacionales.

Planificar los ingresos presupuestados por los servicios de interconexiones y corresponsalías internacionales.

Establecer la demanda de los servicios de telecomunicaciones por ciudades y categorías mediante estadísticas trimestrales.

Reducir los egresos por operaciones de telecomunicaciones poco rentables.

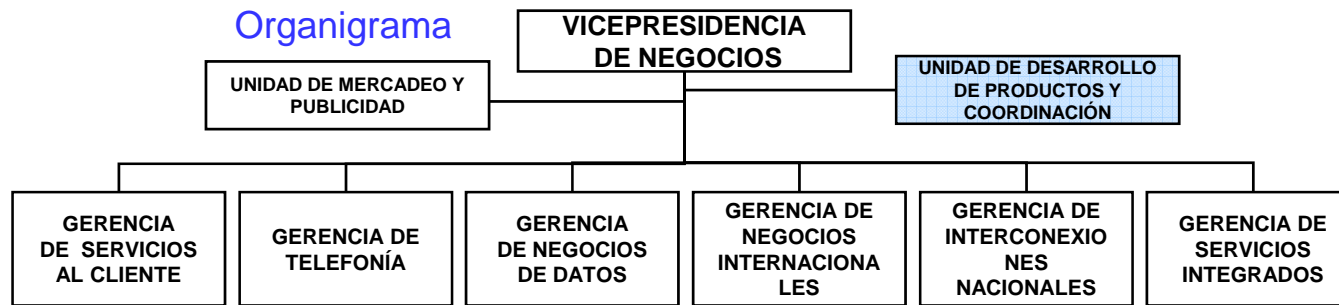
Controlar la aplicación estricta del régimen tarifario y del reglamento de abonados vigente y formular rebalanceo de tarifas oportunamente.

Implementar y desarrollar los servicios de telecomunicaciones con valor agregado mediante campañas de difusión pública y administrar la publicidad de la imagen de la empresa, así como de la fidelización de los clientes.

Liderar y coordinar los procesos de interconexión de redes con los operadores de telecomunicaciones que lo soliciten.

Administrar de forma óptima y eficiente los planes de ventas de telefonía fija, inalámbrica, datos e interconexiones.

Emitir reportes o informes mensuales de los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad a la Gerencia de Asuntos Regulatorios.



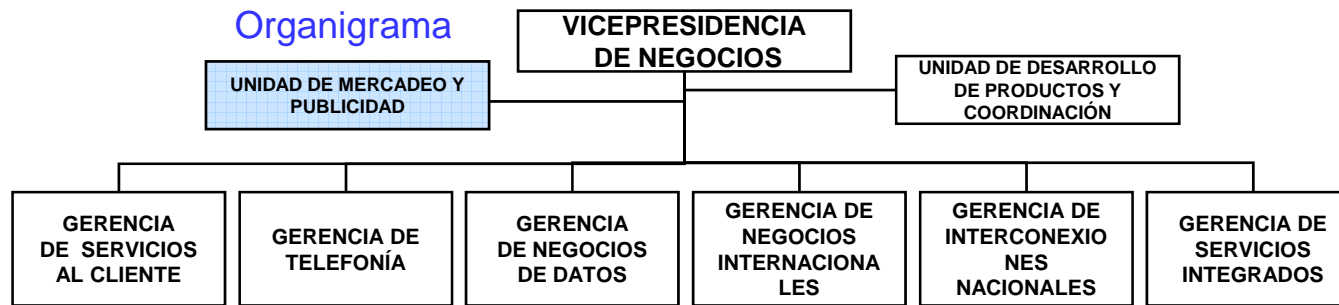
## UNIDAD DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y COORDINACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

|

ORGANIZAR Y DIRIGIR EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y COORDINAR LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Coordinar, evaluar y controlar el cumplimiento del plan de negocios y de las Metas de Expansión e Índices Calidad establecidos por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, y reportar mensualmente a la VPN.
- Gestionar actividades relacionadas a los proyectos de implementación, expansión y desarrollo con la Vicepresidencia Técnica y las Sucursales y Agencias.
- Gestionar con la Vicepresidencia Técnica y realizar la programación, construcción e instalación de las redes para el cumplimiento de las metas de negocios.
- Controlar la rentabilidad de los nuevos productos y servicios de telecomunicaciones y el financiamiento de nuevos proyectos mediante evaluaciones estadísticas trimestrales.
- Gestionar con la Gerencia de Publicidad en la investigación y desarrollo comercial y operativo de nuevos productos y servicios.
- Documentar procedimientos de inspección y control para cumplimiento de los Estándares de Calidad.
- Reportar mensualmente a la VPN el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad.
- Determinar cuál es el valor y el beneficio que el nuevo producto tiene para el cliente en consideración al entorno en que se va a desenvolver.
- Planificar, organizar y definir las funciones del producto y como las percibirá el cliente.
- Consolidar la información de la Vicepresidencia de Negocios para ponerla en conocimiento de las otras vicepresidencias y autoridades empresariales en periodos mensuales.
- Realizar seguimiento a la ejecución de proyectos de ventas y desarrollo de nuevos productos.
- Coordinar la elaboración de la proforma presupuestaria de ingresos de la vicepresidencia y monitorear su cumplimiento mensual para recomendar acciones correctivas.

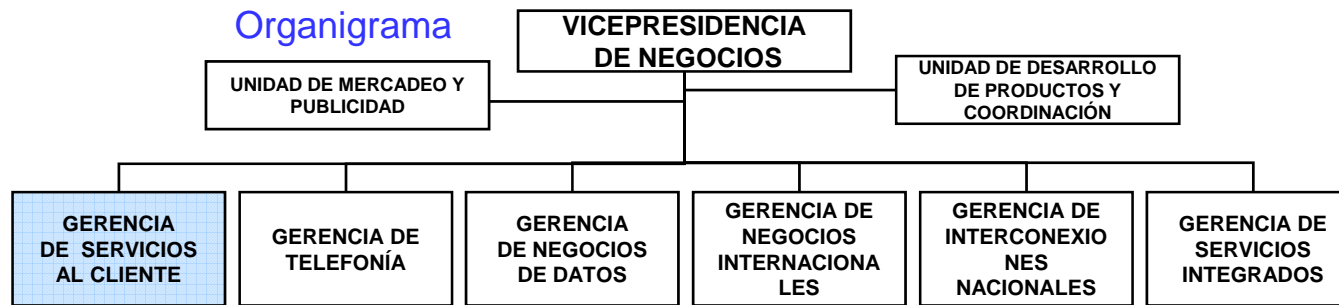


## UNIDAD DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

DISEÑAR, ELABORAR Y ADMINISTRAR LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD, ANALISIS DE MERCADO, ESTUDIOS DE DEMANDA Y ACEPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE COMERCIALIZA LA EMPRESA.

- Desarrollar e implementar estrategias de mercado para los servicios de la empresa utilizando mecanismos de trade marketing y activación para llegar de manera directa y oportuna.
  - Dirigir, controlar y ejecutar las estrategias del plan de publicidad de la empresa para mejorar la imagen corporativa de la institución mediante campañas autorizadas desde la VPN.
  - Integrar todos los productos y servicios de la Empresa en un portafolio único de venta y promoción para cada segmento de mercado.
  - Recomendar, administrar y fiscalizar campañas publicitarias, estrategias de medios, materiales de exhibición campañas promocionales desarrollando evaluaciones y estadísticas de la eficiencia en el mercado de la empresa  
Definir el paquete publicitario de mayor penetración y mejor conveniencia en el mercado.
  - Planificar estrategias de comunicación persuasivas e innovadoras que faciliten la creación de canales de doble vía al interior y exterior de la organización.
  - Gestionar con las Agencias de Publicidad, lo referente a las campañas de los productos de la empresa.
  - Realizar análisis de costo- beneficio de las propuestas publicitarias y los medios.
  - Gestionar los Medios en todo lo relacionado a publicidad, singles y pautas.
  - Establecer análisis costo-beneficio de las propuestas de publicidad que incluya propaganda, promoción de ventas, papelería, propaganda grabada, anuncios, etc.
- Apoyar el cumplimiento del plan de ventas de productos de la compañía.



## GERENTE DE SERVICIOS AL CLIENTE

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS, PLANES DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN GUAYAQUIL Y PROVINCIAS QUE SE REALICEN A TRAVÉS DE LOS CIAC'S Y CALL CENTER.

- Dirigir y controlar el Plan de Ventas y las estrategias de negocios, dirigiendo sus acciones hacia un servicio de carácter integral cuyo principal objetivo sea la satisfacción del cliente.
- Coordinar en forma mensual y aplicar las acciones, estrategias y promociones planteados por la Gerencia de Telefonía para que sean ejecutadas en todos los puntos de contacto (CIAC, Call Centers, servicios telefónicos, Reclamos) y coordinar con la Gerencia de Servicios Integrados Corporativos, la atención preferente a sus clientes
- Evaluar mensualmente la calidad del servicio al cliente a través de la realización de encuestas de satisfacción a fin de cumplir con las metas de atención al cliente, determinar problemas en la atención al cliente gestionar soluciones.
- Controlar y evaluar el cumplimiento de las Metas de Expansión e Índices de Calidad de responsabilidad de la Gerencia mensualmente e informar de estas a la VPN.
- Organizar la atención a los clientes y sus requerimientos sobre servicios de telecomunicaciones procurando mediante evaluaciones mensuales tender a mejorar esta atención a los clientes.
- Establecer análisis de productividad de cada Centro Integrado de Atención en periodos mensuales e informando a la VPN y supervisar la atención de reclamos por facturación que presenten los clientes en evaluaciones mensuales.
- Supervisar el eficiente servicio que se ofrecen a través del Call Center, es decir, Información (104), Trámite de llamadas (116), Reparaciones (132). Elaborando informes estadísticos mensuales de cada uno de estos servicios para tener una mejor producción en la atención de estos servicios.
- Establecer sistemas de información estadística de producción en coordinación con cada Unidad de Negocios (Telefonía, Datos, Internacionales, Interconexiones).
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad de su gerencia.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.

## Organigrama



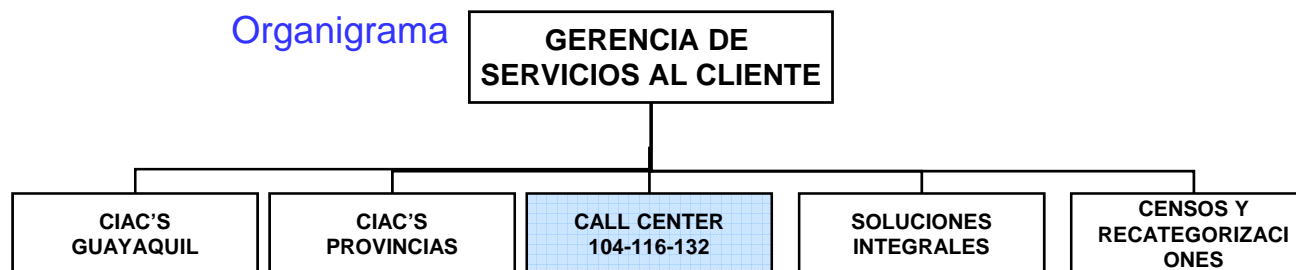
## JEFE DE CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA OPERACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Cumplir los planes de ventas establecidos para cada producto y servicio de telecomunicaciones de la empresa.
- Responsable de la atención e información a los clientes sobre los servicios de telecomunicaciones que ofrece la empresa.
- Responsable de la actualización de la información de la demanda insatisfecha de cada uno de los servicios requeridos por los clientes, e informar al Gerente de Servicio al Cliente.
- Responsable del seguimiento a las reparaciones e instalaciones que se realicen en el área de cobertura del centro de integrado de atención al cliente de información recibida diariamente.
- Coordinar la asignación y/o bloqueo de servicios con corte y reconexión.
- Organizar las acciones tendientes a minimizar y solucionar las quejas y reclamos por las reparaciones e instalaciones que no se hayan ejecutado dentro de los parámetros establecidos y que afectan el servicio a los clientes, estas evaluaciones serán por periodos semanales.
- Buscar la excelencia en los servicios al cliente, con el fin de optimizar y mejorar la imagen de la empresa.
- Ofrecer una atención única y universal de todos los servicios que la Empresa posee para lo cual debe poseer ejecutivos universales de servicio al cliente.
- Elaborar estadísticas mensuales del desempeño y atención de los servicios requeridos a la Gerencia.

## Organigrama



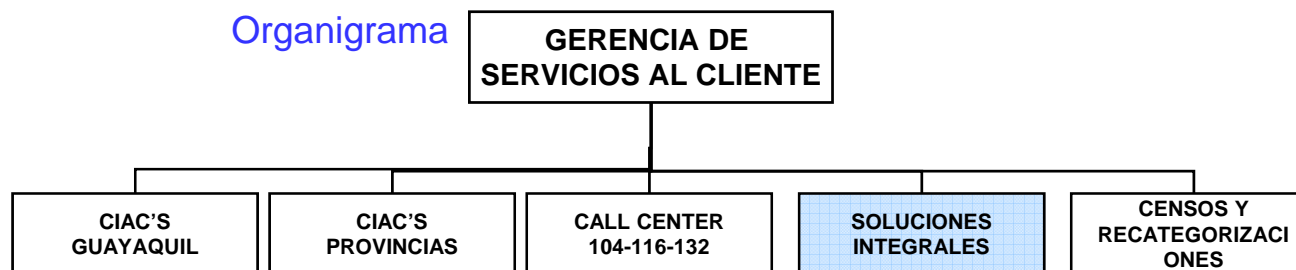
### JEFE DE CALL CENTER (104-116-132)

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA OPERACIÓN Y LOS SERVICIOS DEL CALL CENTER (INFOMACIÓN, LLAMADAS A TRAVÉS DE OPERADORAS Y REPARACIONES)

- Controlar el desempeño de los servicios de telecomunicaciones locales, nacionales, internacionales, así como la calidad en la recepción de reclamos por daños del servicio de telefonía en forma semanal, y estableciendo estadísticas, con la finalidad de mejorar la atención de estos servicios.
- Mantener una base de información estadística de producción de servicios automatizados mensuales, para la optima administración de los recursos e informar a la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Gestionar ante las vicepresidencias de Informática y Técnica para solucionar las contingencias que puedan alterar la eficiencia de los servicios, en función de los resultados de productividad.
- Establecer y evaluar el plan operativo de la unidad conforme los objetivos de la Vicepresidencia y los índices de calidad.
- Planificar, registrar y evaluar los reportes de la actividad telefónica.
- Controlar el cumplimiento de los índices de calidad, normas, reglamentos, procedimientos y convenios, nacionales e internacionales.
- Seguimiento a la atención de las solicitudes de reparación de líneas receptados en la unidad.
- Documentar los procesos para control y medición de producción de los servicios del call center.
- Emitir informes estadísticos mensuales y trimestrales de medición de tráfico de los servicios.

## Organigrama



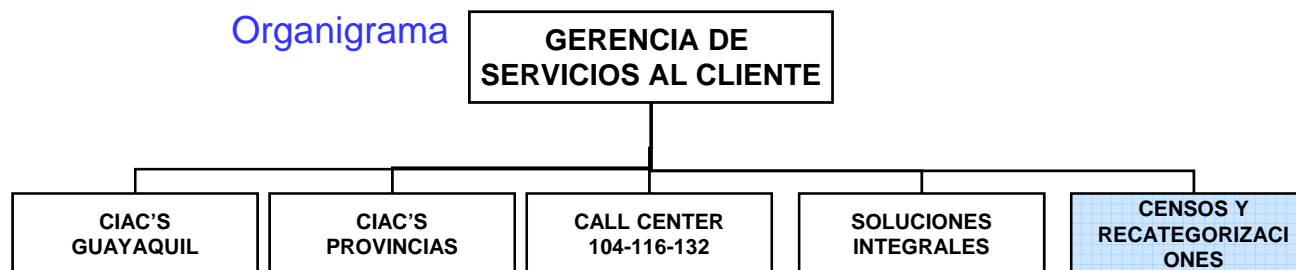
## JEFE DE SOLUCIONES INTEGRALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ANALIZAR Y ASISTIR EN LA ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS INGRESADOS A TRAVÉS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CORREO ELECTRONICO

- Operar el 1800-SOLUCION receptando denuncias, daños, robos, realizar investigaciones preliminares, seguimiento hasta la línea quede operativa realizando evaluaciones semanales
- Coordinar los trabajo de reparaciones con los Jefes de Zonas, Operadores de Zonas del 132, repartidores, Jefes de cable u UST, supervisando en las zonas criticas, que han sufrido robos de cables, distritos daños, caja dañada, primarios dañados, secundarios dañados y restauración del tono, en forma diaria e informando novedades a la GSC..
- Conocer y analizar todos los reclamos presentados por facturación, fraude, pirateo y enviarlos oportunamente a otras áreas relacionadas cuando el caso lo requiera, a fin de que estos se resuelvan dentro de los plazos establecidos.
- Elaborar un reporte mensual y cuadros estadísticos del número de reclamos atendidos, solucionados, negados , pendientes, marcaciones y desmarcaciones así como de débitos y créditos para ser presentados a su Gerencia y Gerencia de Contabilidad para los registros contables pertinentes.
- Atender presencialmente y vía correo electrónico las solicitudes de información, denuncias de clientes, servicios adicionales, e información adicional que solicite el cliente.
- Atender al cliente en los casos de líneas no instaladas y proceder a su verificación en el Modulo Comercial, comprobar su estado, reprogramar en caso necesario y dar un seguimiento exhaustivo hasta que la línea quede instalada.

## Organigrama

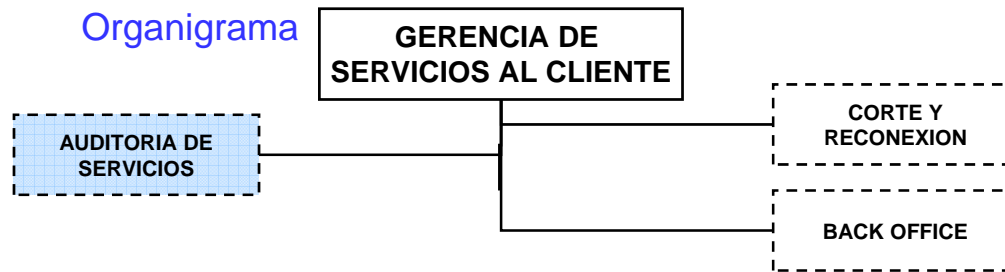


## JEFE DE CENSOS Y RECATEGORIZACIONES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR EL CENSO Y RECATEGORIZACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS

- Organizar, dirigir y responsable de controlar el censo y recategorización de líneas telefónicas y los resultados para la recategorización de las líneas telefónicas en forma diaria e informando de estas a la Gerencia para que se den las acciones correctivas necesarias.
- Realizar la planificación diaria en conjunto con el supervisor zonal sobre los corredores, zonas y centros comerciales a ser censados.
- Reportar al gerente de servicios al cliente los resultados del censo, y los listados de recategorización de las líneas que estando en categoría b son usadas por los clientes para asuntos comerciales.
- Obtener, actualizar y verificar la información y documentación de los clientes mediante el censo de líneas telefónicas.
- Administrar a los fedatarios, quienes llevan un formularios, adhesivos cámaras fotográficas, de video para obtener pruebas necesarias para la recategorización de líneas.
- Actualizar y recategorizar acorde a los resultados y verificaciones realizadas.
- Realizar y verificar las solicitudes de cambios de categorías e inspecciones enviados por la zonas y ciacs, vía telefónica y en sitio.

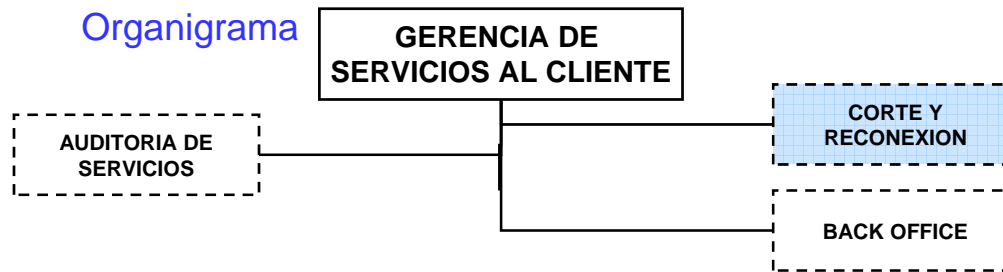


## AUDITORÍA DE SERVICIOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

MONITOREAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ENTREGA DEL SERVICIO EN TODAS LAS AREAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Determinar los procesos que se utilizarán para la inspección y medición de los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.
- Asegurar que las condiciones internas, externas sean las adecuadas para la medición.
- Dirigir el personal para la inspección y medición.
- Evaluar y controlar el cumplimiento de las Metas de Expansión e índices de calidad establecidos en el contrato de concesión
- Evaluar y reportar mensual, trimestral y anualmente los resultados y avances del cumplimiento de los índices de Calidad Establecidos para la empresa.
- Medición de percepción de amabilidad y cordialidad y de índices de tiempos de espera, solución de reclamos, calidad de los servicios suplementarios y de valor agregado, tiempo de respuesta de las operadoras, servicio de reconexión de líneas, medición del servicio de atención personalizado, servicio de facturación y del servicio de entrega de facturas.
- Presentar informes estadísticos del tiempo de respuesta de todos los servicios y productos receptados en los CIAC'S
- Documentar los registros para el cumplimiento de los estándares de calidad de la Empresa.

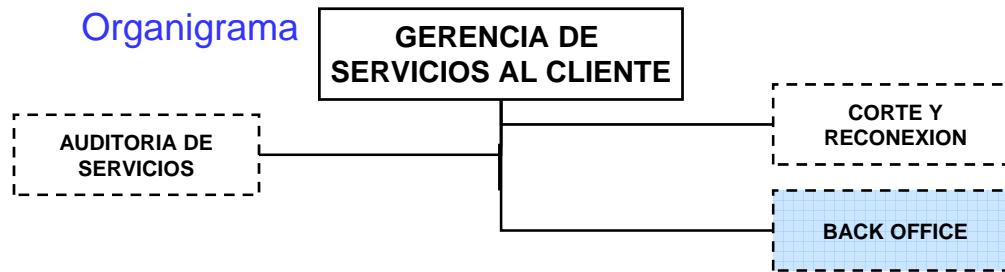


## CORTE Y RECONEXIÓN

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUCIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DE GESTIÓN SOBRE NÚMEROS DE CLIENTES EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN CENTRALES DIGITALES

- Ejecutar activación y desactivación del servicio al tráfico saliente regional, nacional, celular, internacional y servicios de red inteligente.
- Ejecutar los procesos masivos que involucran bloqueo de tráfico saliente y /o entrante, de corte del servicio telefónico por mora, de reconexión del servicio telefónico, restitución del tráfico entrante y saliente servicio para líneas nuevas, bloqueos de acceso a llamadas regionales, nacionales, celulares e internacionales para líneas con convenio de pago.
- Elaborar los horarios de trabajo y programa de actividades acorde a las acciones referentes a ejecuciones masivas o a menor escala.
- Ejecutar todos los procesos en los diferentes Sistemas de Gestión en centrales digitales de Guayaquil y el resto de la región, supervisión, actualización, optimización de procesos que utilizan las aplicaciones en líneas, ejecución de trabajos, implementación de soluciones, supervisión del recurso humano de la Unidad, para cumplir con la gestión de asignar servicios suplementarios.
- Ejecutar asignación, registro y facturación de servicios adicionales de valor agregado.
- Ejecutar procesos de suspensión temporal del servicio.
- Activar o desactivar el servicio de detección de llamadas maliciosas.
- Elaborar informes y estadísticas de los servicios activados y/o bloqueados para la Gerencia

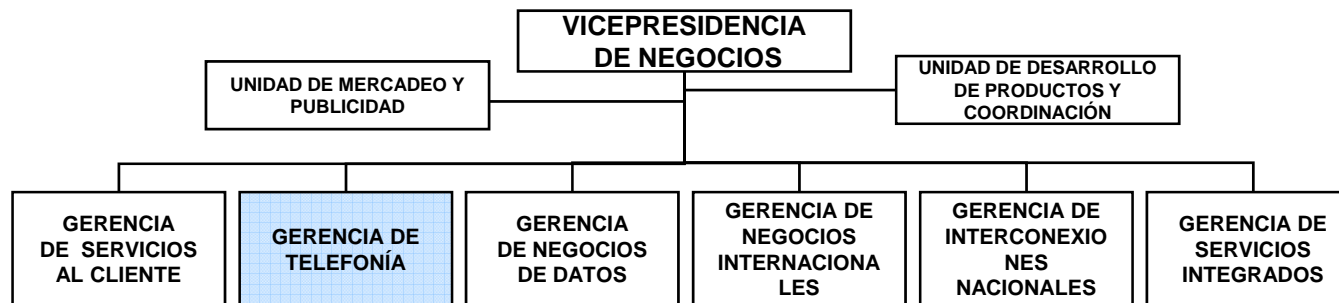


## BACK OFFICE

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTIONAR LA ATENCIÓN DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES QUE NECESITEN DE UN PROCESAMIENTO ADICIONAL PARA SER ATENDIDOS.

- Incrementar la productividad de los empleados de primera línea, mediante un equipo de soporte que apoye y estimule la calidad del servicio interno.
- Brindar asistencia al personal de Ejecutivos Universales de los CIAC'S y de Sucursales y Agencias, referente a los módulos aplicativos en cuanto a procedimiento, aplicaciones, requisitos y novedades presentadas en los sistemas de servicios para dar solución y satisfacción a los clientes.
- Prestar un servicio ágil y confiable priorizando la solución de los problemas del usuario, como si fueran los nuestros, maximizando el valor del servicio externo y el mejoramiento de la percepción del cliente.
- Mejorar los niveles de servicio y garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente, asegurando la máxima accesibilidad a la compañía mediante la optimización efectiva y eficiente de los procesos de servicio.
- Generar reporte de los requerimientos pendientes de clientes y que no han sido atendido.
- Control en la asignación de números y datos técnicos bloqueados por la GSC, de las líneas anuladas en centrales críticas para ser atendidas por las prioridades definidas por la Administración.



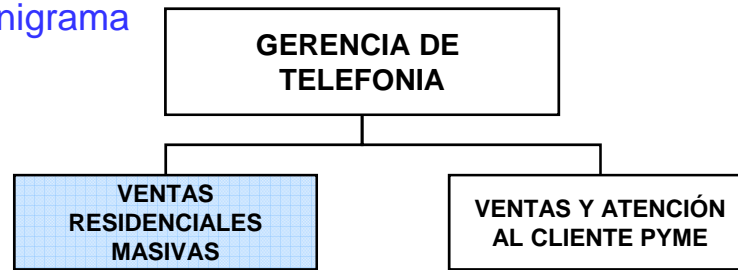
## GERENTE DE TELEFONÍA

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS CAMPAÑAS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, QUE SE EMPLEEN PARA REALIZAR VENTAS PUERTA A PUERTA U OTROS TIPOS DE VENTAS QUE NO SEAN A TRAVÉS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.

- Desarrollar planes de ventas para la comercialización de los servicios de Telefonía Fija para toda la región de Pacifictel.
- Elaborar la proforma presupuestaria de ingresos de su Gerencia.
- Participar en la elaboración del Plan de expansión y ventas anual de los servicios telefónicos.
- Dirigir la venta y operación de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa.
- Controlar el cumplimiento de los estándares de calidad en cuanto a la venta e instalación de servicios de telefonía fija.
- Gestionar con las áreas respectivas el mantenimiento de las bases de datos de consumos e información técnica.
- Presentar presupuesto anual referente a los ingresos y gastos de los distintos proyectos y productos de telefonía fija.
- Controlar y administrar las jefaturas a su cargo, incluyendo su rendimiento, desempeño y productividad
- Administrar y formular proyectos de venta de productos relacionados con telefonía fija.
- Elaboración del plan anual de ventas de telefonía fija para clientes residenciales y corporativos.
- Manejar los planes de expansión y mantenimiento que den soporte a los productos de telefonía fija
- Planificar y dirigir la venta de los Servicios de Valor Agregado.
- Realizar análisis de demanda y establecer oportunidades de desarrollo del mercado.
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad de su gerencia.

## Organigrama



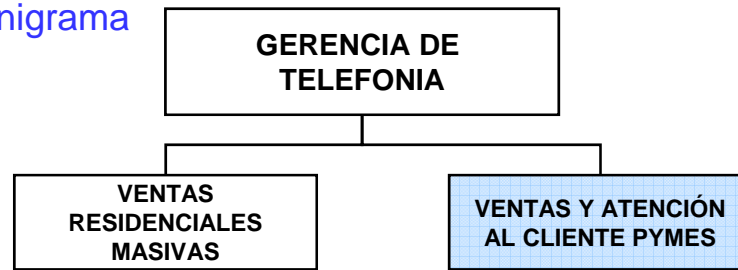
## JEFE DE VENTAS RESIDENCIALES MASIVAS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VENTAS DE LA GERENCIA

- Ejecutar las estrategias y los planes de ventas, metas y cupos establecidos de todos los servicios de telefonía de toda la región de Pacifictel.
- Brindar el soporte post venta a todos los clientes que requieran atención e información sobre los actuales o nuevos servicios que la Empresa ofrezca.
- Elaborar diariamente cuadros estadísticos de rendimiento de producción y de control de instalaciones.
- Dirigir y controlar la fuerza de ventas de todos los servicios de Telefonía Fija e inalámbrica que se empleen para realizar ventas puerta a puerta o de otros tipos que no se apliquen en las unidades de la Gerencia de Servicios al Cliente.
- Preparar y coordinar el Presupuesto de Gastos e Ingresos inherentes a la Unidad; así como también, planes y cronogramas de venta.
- Presentar planes, proyectos y programas relacionados a las estimaciones de ventas y cumplimiento de metas mensuales y anuales.
- Dirigir la venta de los Servicios de Valor Agregado.
- Elaborar informes mensuales de venta y penetración de mercado y cumplimiento de las metas de Expansión.

## Organigrama



## JEFE DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PYMES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LA ATENCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS A LOS CLIENTES DEL SECTOR DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES).

- Programar visitas a clientes Pymes para efectuar la comercialización de los servicios de líneas de telefonía que ofrece la empresa.
- Cumplir planes, proyecciones, metas y cupos de ventas, establecidos por la Gerencia de Telefonía, de los Productos de Telefonía Alámbrica e Inalámbrica orientadas al sector de las Pequeñas y Medianas Empresa (PYMES) de Guayaquil y de toda la región de Pacifictel.
- Crear planes, estrategias y campañas de ventas orientadas a clientes PYMES, a fin de establecer oportunidades de desarrollo de este Mercado.
- Elaborar informes y Reportes mensuales de ventas y penetración del mercado solicitados por la Gerencia de Telefonía.
- Controlar el nivel del presupuesto de ventas para Clientes PYMES, cumpliendo con las disposiciones y leyes vigentes para la misma.
- Brindar el soporte post venta a todos los clientes PYMES que requieran atención e información sobre los actuales o nuevos servicios Alámbricos e Inalámbricos que la Empresa ofrezca.
- Elaborar semanalmente cuadros estadísticos de rendimiento de producción y de control de instalaciones de Líneas Telefónicas y Activación de Servicios Adicionales por personal de la compañía y de las empresas privadas contratadas para este fin.
- Coordinar la programación y control de los servicios suplementarios, conformación, desconformación de PBX y otros servicios incluidos los Especiales.

## Organigrama



## ARCHIVO Y DIGITALIZACIÓN

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Custodiar y administrar la información soporte de la venta del servicio de telefonía.

Archivar documentos de la venta del servicios de telefonía.

Emitir copias certificadas de contrataciones de líneas.

Certificar documentos, solicitados por otras áreas de la empresa.

Verificar información que constan en el sistema digitalizado para certificar los documentos solicitados por otras áreas de la empresa.

Clasificar la documentación recibida desde los diferentes Centros de Atención al Cliente como: líneas nuevas, traslados, legalizaciones, órdenes de servicios.

Verificar documentación de los diferentes Centros de Atención al Cliente, y realizar la clasificación de documentos por el número telefónico, central que pertenece, fecha.



## MODULO VIP

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Coordinar, ejecutar y controlar las instalaciones y reparaciones del servicio de telefonía a clientes VIP, dando soluciones inmediatas para una buena imagen empresarial

Atender las solicitudes prioritarias de la Presidencia Ejecutiva y del Directorio, ya sean como de líneas, reparaciones, traslados, legalizaciones y/o servicios adicionales.

Solucionar todos los daños de líneas de clientes VIP, coordinando con los técnicos y con las diferentes áreas técnicas de la empresa.

Administrar, analizar y consolidar las cuentas de los teléfonos celulares de los Ejecutivos de la empresa logrando así obtener una buena comunicación entre los funcionarios.

Dirigir el equipo técnicos de trabajo, para realizar: programación, instalaciones, reparaciones, verificación de datos técnicos, etc.

Programar las ordenes de instalación para un control estadístico de la productividad, que van en beneficio de los ingresos empresariales.

Vender e instalar para dar cumplimiento a los convenios de AUTOGESTION.

Atender u orientar todo tipo de reclamo de los clientes VIP en forma personalizada con el fin de optimizar y mejorar la imagen de la empresa.

Cumplir y hacer seguimiento de las órdenes de servicios generadas por el Módulo VIP.

Atender las solicitudes de la Presidencia de la República e Instituciones Públicas pertenecientes al Estado, Embajadas, Arquidiócesis, cumpliendo con el reglamento de telecomunicaciones y normativa interna.

Emitir reportes o informes de los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad al Gerente.

Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para cumplir con los requisitos establecidos por la empresa.

## Organigrama



## SOPORTE LOGÍSTICO Y DE GESTIÓN DE VENTAS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Brindar soporte en la solución de problemas y realizar gestiones para que se puedan realizar ventas.

Coordinar actividades de soporte operativo para la solución a los requerimientos de los Clientes.

Atender y solucionar las quejas presentadas por los clientes en la Defensoría del Pueblo y Tribuna del Consumidor.

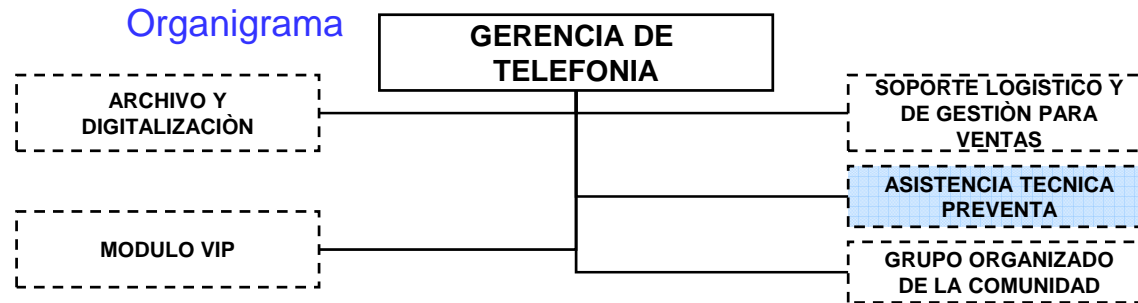
Elaborar reportes de quejas presentadas y soluciones aplicadas.

Coordinar la migración de los clientes ACTIVO a líneas fijas o soluciones varias.

Analizar y Solucionar problemas que se presenten en el Sistema Comercial

Analizar y procesar los requerimientos presentados por las áreas de Servicio al Cliente, Cobranzas, Ventas que se originan por reclamos o quejas de clientes.

Realizar seguimiento de la calidad del servicio telefónico inalámbrico.



## ASISTENCIA TECNICA PREVENTA

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Receptar los requerimientos de implementación y desarrollo técnico, a nivel de planta interna (números), planta externa (redes) de las otras unidades que conforman la gerencia de telefonía con el fin de que estas puedan cumplir sus objetivos de venta y satisfacción de demanda de nuestros clientes.

Verificar la disponibilidad de planta interna (números) y de planta externa (redes).

Constatar la viabilidad de ejecutar ampliaciones y/o reubicación de planta interna.

Verificar la oportunidad de crear y/o incrementar concentradores.

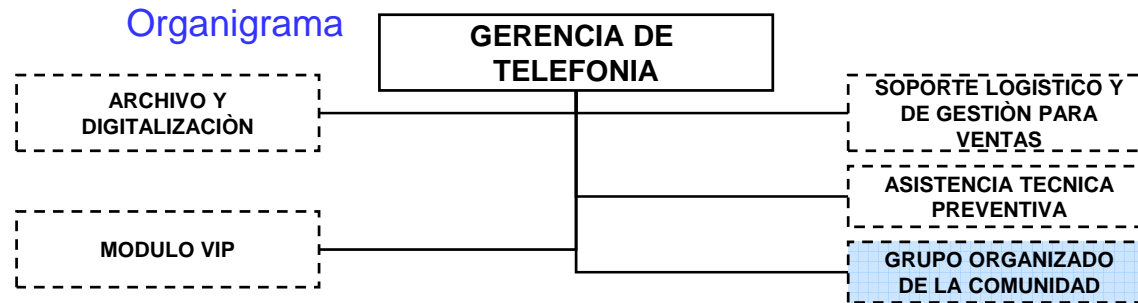
Constatar la posibilidad de realizar la construcción y/o ampliación de planta externa (redes primarias y/o secundarias).

Generar proyectos de solución a demandas urgentes y prioritarias para sectores desprovistos del servicio telefónico ya sea a través de microampliaciones, autogestión y/o desarrollo completo de redes.

Realizar gestión y seguimiento de procesos conducentes a la concreción de los proyectos presentados.

Coordinar con las áreas pertinentes de la Vicepresidencia Técnica la ejecución de los proyectos generados.

Entregar información de proyectos concluidos a las Unidades de Venta de Líneas para que procedan a la comercialización del servicio.



## GRUPO ORGANIZADO DE LA COMUNIDAD

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Organizar, dirigir y controlar las campañas de venta de líneas telefónicas en sectores populares, mediante el modelo de prepago de la línea en coordinación con dirigentes del sector.

Gestionar proyectos de ampliación de Planta Externa, en sectores de demanda insatisfecha mediante el modelo de prepago de la línea telefónica.

Calificar la idoneidad de los Dirigentes del sector, a través de los Promotores Comunitarios del área.

Coordinar las visitas al sector del requerimiento para explicar los proyectos a la Comunidad.

Coordinar con las áreas técnicas de la empresa la viabilidad del Proyecto y su Presupuesto.

De ser viable el Proyecto en cuanto a lo técnico, y económico, proporcionar un numero de cuenta de Pacifictel, para que las personas calificadas en el Proyecto, depositen individualmente el valor del derecho de inscripción de la línea telefónica.

Gestionar la ampliación, instalación de las redes hasta la firma del contrato.

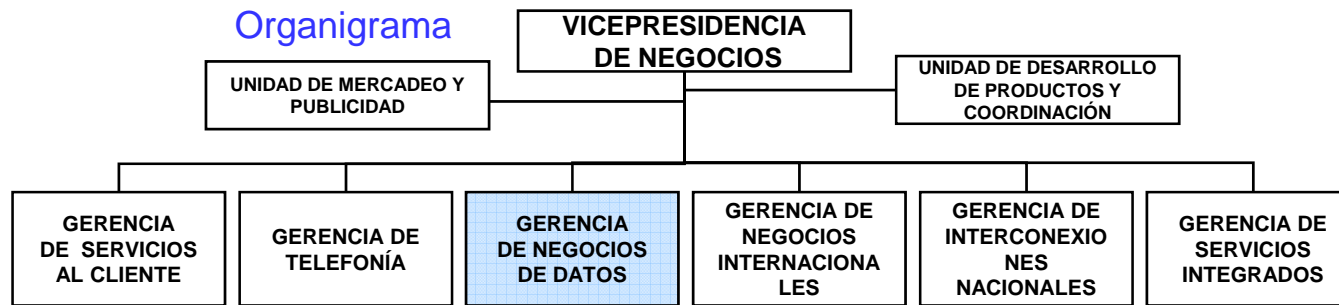
Coordinar con los Promotores Comunitarios y las organizaciones los proyectos a realizarse.

Recibir informe de la demanda para la elaboración del proyecto.

Recibir el informe técnico-económico de los proyectos.

Elaborar informe para las áreas involucradas en el proyecto de ampliación.

Supervisar las instalaciones de acuerdo al cronograma y listado de clientes.



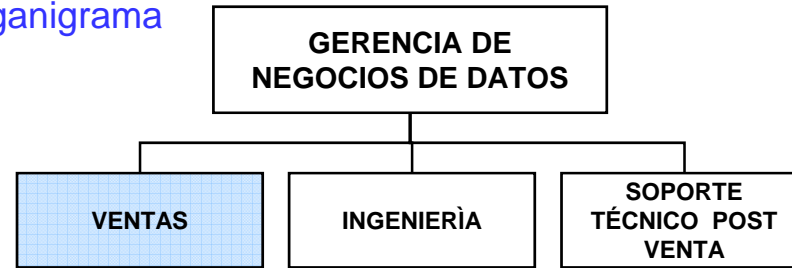
## GERENTE DE NEGOCIOS DE DATOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LA VENTA DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

- Planifica la elaboración del plan anual de ventas de servicio de Transmisión de datos.
- Administrar los contratos de prestación de servicios de Transmisión de datos en general.
- Dirigir el análisis posventa y controlar la elaboración de soluciones de servicio de Transmisión de datos y valor agregado para clientes corporativos.
- Controlar el grado de satisfacción de los clientes con estos servicios y recomendar estratégicamente soluciones a fin de reducir costos de operación y mantenimiento de la red.
- Realizar análisis de demanda y establecer oportunidades de desarrollo del mercado.
- Elaborar proyectos para desarrollo de nuevos productos y ofrecerlos al mercado.
- Elaborar planes de negocios para los nuevos productos que se van a ofrecer y cada vez que haya algún cambio en algún contrato o haya modificación de tarifas.
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad de su gerencia.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.

## Organigrama



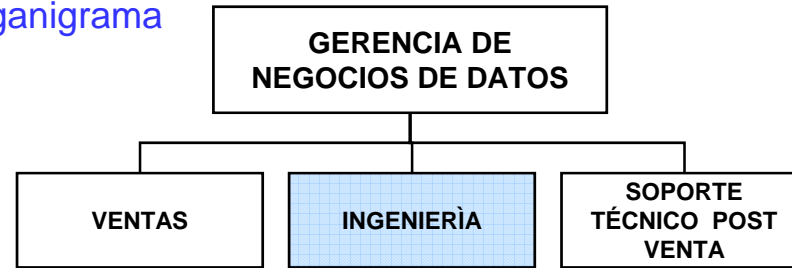
## JEFE DE VENTAS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUTAR EL PLAN DE VENTAS DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA.

- Vender soluciones a los clientes que desean el servicio de transmisión de datos a nivel de TDM de baja velocidad o analógicos que son de única participación de Pacifictel.
- Venta de enlaces digitales E1 conmutados.
- Responsable de la generación, seguimiento y mantenimiento de los contratos de los clientes.
- Responsable de control de la facturación y de la recaudación de estos servicios.
- Ejecutar el análisis posventa a todos los clientes, resolver los reclamos así como disponer el corte y la reconexión del servicio.
- Visitas continuas a los clientes
- Elaborar informes mensuales de venta y penetración de mercado.
- Elaborar y controlar el nivel del presupuesto de ventas, cumpliendo con las disposiciones y leyes vigentes para la misma.
- Gestionar la venta de los servicios de datos como fast Internet con EASYNET y otros ISP's.
- Administrar la fuerza de ventas.

## Organigrama



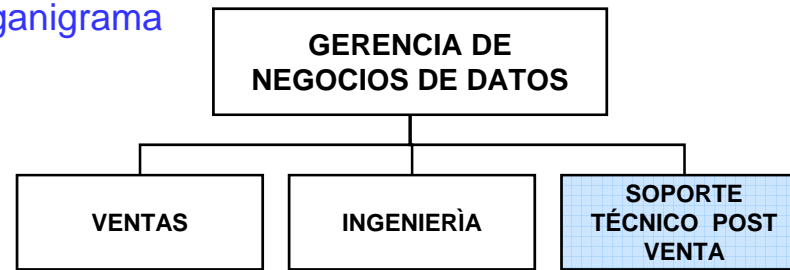
## JEFE DE INGENIERIA

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

EJECUTAR EL PROCESO DE INSTALACION DE DATOS.

- Instalar, gestionar y mantener operativa la red multiservicios (Banda Ancha)
- Instalar, gestionar y mantener operativa la red TDM.
- Solicitar a las diferentes Gerencias la factibilidad de líneas directas de alta velocidad, locales, regionales y nacionales (convenio Pacifictel S.A. Transferdatos) así como los E1`s de acceso.
- Responsable de los índices de calidad de servicio.
- Gestionar la instalación de los E1`s conmutados junto a la Vicepresidencia Técnica y en coordinación con el cliente.
- Ingresar novedades a la aplicación de servicios especiales como usuario principal para la facturación de circuitos para transmisión de datos en general y accesos E1 conmutados.
- Elaborar mensualmente los índices de calidad del servicio de transmisión de datos para su presentación a los Entes de control del Estado.

## Organigrama

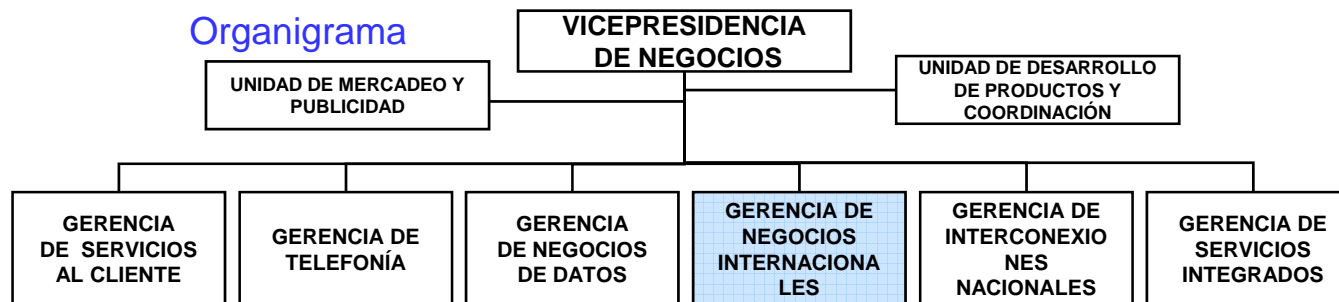


## JEFE DE SOPORTE TÉCNICO POSTVENTA

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

BRINDAR SOPORTE QUE APOYE Y ESTIMULE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO ASÍ COMO SOLUCIONAR REQUERIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

- Desarrollar proyectos que permitan implementar o innovar los diferentes servicios de valor agregado que presta Pacifictel
- Dimensionar soluciones de servicio de valor agregado para clientes corporativos.
- Recomendar nuevas promociones, a fin de llegar mas cerca del cliente con nuestros servicios.
- Supervisar y controlar la producción de los nuevos servicios de valor agregado y coordinar la instalación de las soluciones.
- Recomendar y ejecutar soluciones de servicio de valor agregado a clientes corporativos a fin de reducir costos de operación, mantenimiento y red.
- Hacer investigaciones de mercado, de tal modo que se tenga actualizada la información de nuevas tecnologías, productos y tarifas de los mismos a fin de elaborar estrategias para que Pacifictel sea competitivo en el mercado por calidad y servicios.
- Relación directa con Easynet y los diferentes ISP's con el fin de armar alianzas estratégicas para brindar los servicios de valor agregado.



## GERENTE DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

DESARROLLAR, ESTABLECER Y MANTENER LAS RELACIONES DE NEGOCIOS CON OPERADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

- Desarrollar nuevos negocios relacionados con la conectividad internacional.
- Aprobar cuentas, liquidaciones, solicitudes de pago a cable, etc.
- Administrar la operación de los servicios de telecomunicaciones internacionales y sus servicios así como la provisión de servicios de valor agregado.
- Establecer sistemas de información estadística de producción de los servicios automatizados en coordinación con la Vicepresidencia de Negocios.
- Gestionar con las Vicepresidencias de Informática y Técnica las necesidades técnicas del área, uso de la red y la aplicación del Régimen de Tasas y Tarifas.
- Elaborar proyectos de tasas para corresponsalía.
- Establecer sistemas de información estadística de producción de servicios automatizados en coordinación con la Vicepresidencia de Negocios.
- Gestionar con las vicepresidencias de Informática y Técnica para aumentar la eficiencia de los servicios, en función de los resultados de productividad.
- Fiscalizar el cumplimiento de los Contratos por corresponsalía IPLS.
- Verificar el cumplimiento de normas, reglamentos, procedimientos y convenios internacionales.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad de su gerencia.

## Organigrama



## JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### ADMINISTRAR Y CONTROLAR LAS RELACIONES COMERCIALES CON LOS CARRIERS INTERNACIONALES

- Administración de las Relaciones con carriers Internacionales: contacto telefónico, personal, etc.
- Efectuar reuniones con los carriers operativos y los postulantes a carriers.
- Realizar el análisis del mercado (Plan Tarifario, Precios y tasas de los carriers )
- Recepción y Análisis de Costo/Beneficio de las propuestas presentadas por las empresas o carriers que plantean nuevos negocios por lo cual desean establecer relación comerciales con Pacifictel S. A.
- Administrar y optimizar las propuestas de enrutamientos de tráfico saliente así como la coordinación con CTI.
- Negociación de los precios correspondiente al trafico internacional saliente con los distintos Carriers de origen.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos comerciales y obligaciones de los operadores internacionales.
- Realizar seguimiento a la firma de documentos con los carriers.
- Gestionar con otras áreas de la empresa, para asegurar el normal desempeño de la corresponsalía internacional.
- Realizar el análisis y control estadístico del tráfico internacional
- Elaborar informe de los Status de los carriers de acuerdo a los requerimientos.
- Custodiar contratos y anexos.

## Organigrama



## JEFE DE FACILIDADES INTERNACIONALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTIONAR LA OPERACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CONECTIVIDAD INTERNACIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES INTERNACIONALES.

- Realizar una planificación de circuitos de las rutas y facilidades internacionales.
- Gestionar con organismos y entidades del exterior la búsqueda de la implementación de nuevas rutas a fin de mejorar el servicio y generar negocios mas rentables.
- Participar como soporte con la Gerencia de Negocios Internacionales en la elaboración y análisis de acuerdos, convenios , documentos , especificaciones técnicas relacionados con servicios de telecomunicaciones y presupuesto de ingresos y egresos.
- Analizar y autorizar la activación y desactivación de enlaces internacionales, números ITFS, IPL de datos e Internet .
- Representación ante INTELSAT y los diferentes comités y subcomités del sistema de cables PanAm, Américas, Columbus, etc.
- Desarrollo y administración de proyectos relativos a la conectividad internacional: POP USA, Mesa de Tráfico, IPLs, Coubicación, Tráfico Toll Free (1 800), Fibra Óptica, etc.
- Coordinar la actualización de los Planes de numeración Internacional y de los códigos interurbanos de los países.
- Mantener información estadística del comportamiento de tráfico por cada ruta y corresponsal así como los indicadores de calidad.
- Elaborar y administrar eficientemente el Plan de Facilidades Internacionales
- Presentar soluciones que eviten el fraude a nivel de interconexión.
- Realizar seguimiento a Proyectos y trámites por concepto de cobros a operadores ,carriers prepago y postpago , pagos a consorcios y a proveedores de facilidades internacionales.
- Revisar el cumplimiento y la elaboración del Presupuesto y del Plan Tarifario.
- Control y revisión de acuerdos con Operadores y proveedores de capacidad

## Organigrama

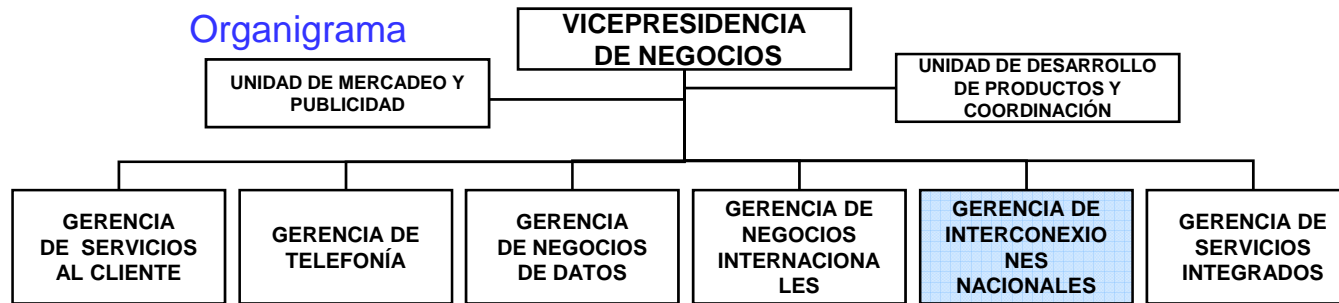


## JEFE DE LIQUIDACIONES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

CONTROLAR LA CORRECTA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS DE CUENTAS Y/O LIQUIDACIONES PRODUCTO DEL TRÁFICO ENTRANTE, SALIENTE y OTROS SERVICIOS CURSADOS ENTRE PACIFICTEL LOS CORRESPONSALES EN EL EXTERIOR.

- Elaborar el presupuesto de ingresos , egresos y flujos de caja por concepto de corresponsalía internacional.
- Revisar los reportes consolidados de los tráficos provisional, saliente, entrante internacional tránsito especial (Hubbing/refile). tráfico de otros servicios, como collect, fonito, País Directo. y reportes de pagos.
- Liquidar, verificar, emitir y cruzar las cuentas de tráfico entrante y saliente internacional con los corresponsales internacionales
- Gestionar y revisar la entrega/recepción de estados de cuentas internacionales
- Realizar seguimiento y supervisión de los trámites de cobros y/o pagos recibidos de los corresponsales en el exterior.
- Validar y entregar la información generada por el cruce de cuentas con operadores internacionales para que se ejecuten las Ordenes de Cobro o pago por las Gerencia de Recaudaciones y cobranzas, Gerencia de Administración de egresos y Gerencia de Contabilidad.
- Participar en el desarrollo de Planes de Negocio y Análisis de Factibilidad de los proyectos desarrollados por la Gerencia de Negocios Internacionales.
- Elaborar informes gerenciales referentes al desempeño del área.



## GERENTE DE INTERCONEXIONES NACIONALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

MANTENER, SUPERVISAR Y ESTABLECER RELACIONES DE NEGOCIOS CON CORRESPONSALES NACIONALES

- Administrar los convenios de interconexión, dentro de lo cual realiza las liquidaciones de tráfico correspondientes.
- Tramitar las solicitudes de interconexión de redes que solicitan otros Operadores de telecomunicaciones y coordina con las diferentes áreas de Pacifictel para negociar las mejores condiciones en beneficio de nuestra empresa.
- Presentar proyectos de convenios de interconexión y acuerdos de negocios a suscribirse, luego de haber acordado sus términos con los Operadores, en función de las directrices de la Administración.
- Recibir y validar los convenios suscritos y gestionar el Registro en los Organismos de Regulación y Control que correspondan.
- Gestionar con las áreas de Pacifictel que correspondan para la ejecución técnica y operativa de los convenios de interconexión.
- Atender los requerimientos de los Organismos de Regulación y Control sobre aspectos relacionados con los convenios de interconexión.
- Establecer sistemas de información estadística de producción de las interconexiones nacionales.
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión e Índices de Calidad de su gerencia.
- Controlar que los procedimientos y sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.

## Organigrama



## JEFE DE COSTEO Y NEGOCIACIÓN DE ACUERDOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### NEGOCIAR LOS CARGOS Y SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN CON OTROS OPERADORES

- Realizar el análisis y evaluación previo a las negociaciones de renovación o nuevos convenios de interconexión.
- Responsable de los acuerdos y establecer su óptimo beneficio para Pacifictel S.A.
- Controlar la aplicación del Marco Regulatorio, disposiciones, cobertura legal, lineamientos de interconexión y en especial lo relativo a los costos para la determinación de los cargos de interconexión.
- Promover, coordinar, negociar y participar activamente en los acuerdos existentes con los operadores sobre las nuevas condiciones comerciales, nuevas prestaciones y facilidades de Interconexión (ubicación, puntos de interconexión, pruebas de señalización, etc.) que sean requeridas.
- Mantenerse informado permanentemente de la topología de la red, enrutamiento del tráfico, puntos de interconexión (POI) y disponibilidad de capacidad de la red telefónica de Pacifictel; así como también, las Resoluciones, Disposiciones, Registros Oficiales, Acuerdos o Convenios entre otras operadoras, a fin de analizar los costos, tarifas y cargos a aplicarse en los Acuerdos.
- Evaluar el volumen y crecimiento del tráfico, el número de usuarios y pliegos tarifarios de los otros operadores para el planteamiento de nuevas condiciones económicas de la Interconexión.
- Establecer y actualizar el Acuerdo de Interconexión de Referencia (AIR). de acuerdo a las realidades del mercado y necesidades de la empresa, Este documento representará la posición de Pacifictel frente a los requerimientos de interconexión de otros Operadores.
- Actualizar la información de costo de terminación de llamadas tanto en la red de Pacifictel como en otros Operadores.
- Coordinar la eficiente liquidación de servicios de telecomunicaciones con los operadores nacionales.
- Gestionar los trámites que en materia de Interconexión realiza Pacifictel ante las autoridades de control y regulación de las Telecomunicaciones para la prestación de sus servicios en igualdad de condiciones con el resto de operadores.

## Organigrama



## JEFE DE GESTIÓN TÉCNICA Y CONTROL DE TRÁFICO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTIONAR EL USO EFICIENTE DE FACILIDADES Y DEL CONTROL DE TRÁFICO ENTRE PACIFICTEL Y LOS OPERADORES INTERCONECTADOS.

- Gestionar con las áreas respectivas la atención a todos los requerimientos técnicos que presenten los operadores nacionales (disponibilidad de E1's, facilidades de coubicación, costos, proyectos de interconexión, etc.), relacionados con los convenios y/o disposiciones de interconexión existentes.
- Controlar ,Proyectar y prever las ampliaciones, enrutamiento y capacidad necesaria dn los enlaces de interconexión para atender requerimientos actuales y futuros de la demanda de tráfico de otras operadoras nacionales.
- Controlar las solicitudes técnicas de los Operadores que requieran interconexión y determinar su factibilidad operativa.
- Atender los requerimientos de uso de infraestructura que presenten los operadores nacionales (disponibilidad de E1's, facilidades de coubicación, costos, proyectos de interconexión, etc.) apoyándose en los acuerdos y/o disposiciones de interconexión existentes y luego coordinarlos con las áreas técnicas.
- Actualizar la estructura de interconexión acorde a las nuevas tendencias tecnológicas y regulatorias.
- Realizar el análisis técnico y negociación de renovaciones o nuevos acuerdos de interconexión, con Operadores fijos y móviles.
- Presentar soluciones que eviten el fraude a nivel de interconexión.
- Estimar la habilitación y cierre de series numéricas tanto de Pacifictel como del resto de operadores nacionales.
- Mantener actualizadas la series numéricas de Pacifictel y de los otros operadores nacionales, en coordinación directa con la Gerencia de Diseño e Ingeniería.
- Coordinar, dar apoyo y consultar con las otras áreas de la Vicepresidencia en temas de tráfico de interconexión.

## Organigrama



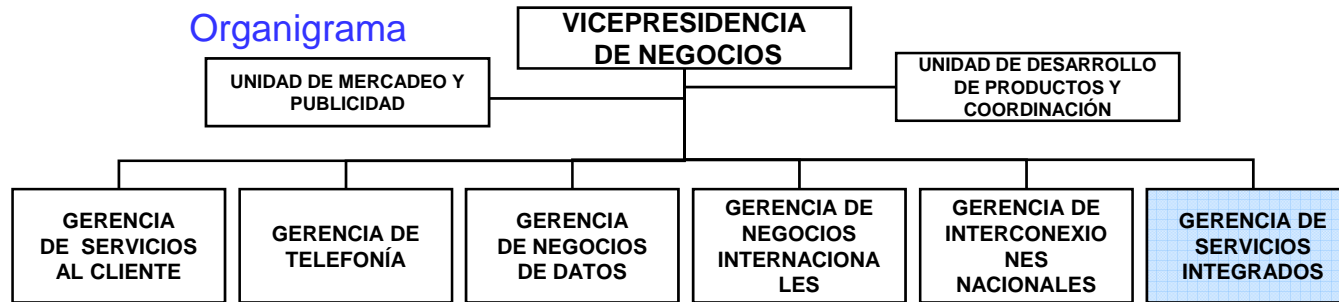
## JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE ACUERDOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### ADMINISTRAR LOS ACUERDOS COMERCIALES Y CONVENIOS DE INTERCONEXIÓN SUSCRITOS ENTRE PACIFICTEL Y OPERADORES INTERCONNECTANTES.

- Liquidar y facturar oportuna y eficientemente los tráficos cursados entre Pacifictel y los Operadores interconectantes en el marco de las condiciones establecidas en los Convenios de Interconexión y Acuerdos Comerciales.
- Resolver, Controlar, verificar, conciliar y analizar los tráficos de interconexión a través de medios magnéticos generados y procesados mensualmente por la Gerencia de Sistemas, con el tráfico presentado por los operadores, a fin de advertir en coordinación con la Unidad de Gestión Técnica y Control de Tráfico de la Gerencia, comportamientos inusuales y otras novedades que deben ser corregidas.
- Evaluar el tráfico y generar propuestas viables en función de la optimización de los recursos técnicos enmarcados en los Convenios suscritos, Leyes y Reglamentos de Telecomunicaciones.
- Participar en el desarrollo de planes de negocios nuevos productos en los que esté involucrada la interconexión a otros Operadores y negociaciones de Acuerdos Comerciales.
- Realizar la gestión de cobro y/o pago generados por la liquidación de tráficos de interconexión cursados entre Pacifictel S.A. y cada Operador Nacional.
- Cumplir y observar todo lo concerniente a las condiciones económicas y técnicas previstas en los Acuerdos y/o Disposiciones de Interconexión vigentes entre Pacifictel S.A. y los Operadores Nacionales, así como la entrega y recepción de información.
- Atender periódicamente los requerimientos de información presentados a la Gerencia de Interconexiones Nacionales por parte de Auditores Internos, Externos y Comisarios designados por Pacifictel S.A.
- Elaborar el Presupuesto de la Gerencia de Interconexiones Nacionales y coordinar internamente su periódica ejecución.
- Elaborar informes Gerenciales.

## Organigrama



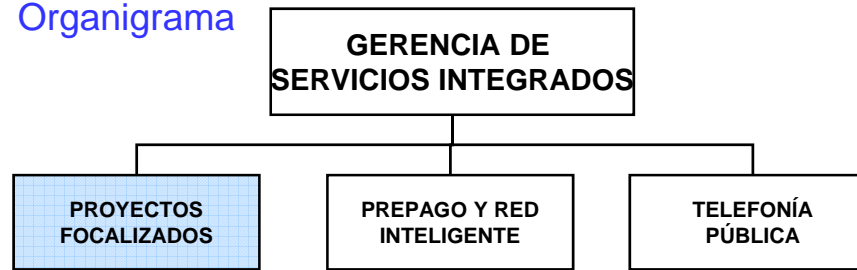
## GERENTE DE SERVICIOS INTEGRADOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR Y PROGRAMAR LA TELEFONIA PUBLICA Y VENTA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES VISITANDO A CLIENTES CORPORATIVOS.

- Organizar, dirigir y supervisar la operación y venta de los servicios de telefonía pública y la comercialización de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa a los clientes corporativos.
- Garantizar la recaudación de valores por la tramitación de servicios.
- Establecer información estadística de cada cliente corporativo, en cuanto a los productos y servicios que Pacifictel les brinda, especialmente en cuanto al comportamiento de consumos, crecimiento potencial, cumplimiento de pagos, atención de reclamos por la calidad de los servicios y/o por facturación
- Establecer y evaluar el Plan Operativo de la Gerencia de Servicios Integrados Corporativos y de telefonía pública conforme a los objetivos de la Vicepresidencia de Negocios y la empresa en general.
- Atender todo tipo de reclamos de los clientes corporativos de manera personalizada.
- Verificar el estricto cumplimiento de normas, reglamentos, procedimientos, estándares de calidad y documentación referente a la atención de los clientes corporativos.
- La cobertura de acción de esta Gerencia incluye a toda la región de cobertura de Pacifictel, por lo que las funciones descritas anteriormente serán coordinadas con el personal responsable de comercialización y Gerente de cada sucursal de Pacifictel a nivel de provincias.
- Monitorear, Controlar y Reportar mensualmente sobre las mediciones del desarrollo y cumplimiento del avance y cumplimiento de las Metas de Expansión e Índices de Calidad.

## Organigrama



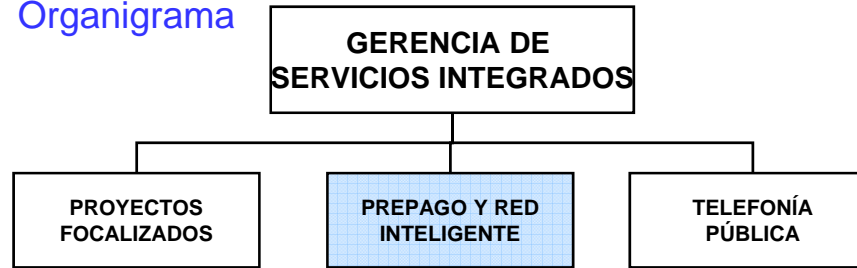
## JEFE DE PROYECTOS FOCALIZADOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR CAMPAÑAS PARA BRINDAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA A GRANDES EMPRESAS O CORPORACIONES, ASÍ COMO LOS PROYECTOS DE AUTOGESTIÓN.

- Efectuar la comercialización de los nuevos servicios que ofrece la empresa con relación a la venta .
- Realizar programas y proyectos de ventas dirigidas y focalizadas a productos y servicios especializados
- Programar campañas y promociones de paquetes de servicios para mercados específicos
- Evaluar, Controlar, administrar y recomendar los distintos convenios de autogestión acorde a los modelos de negocio y rentabilidad deseada por la empresa.
- Verificar y evaluar la conveniencia comercial y técnica de los equipos, adicionales y estructura complementaria de los proyectos de autogestión y relacionados con las expansiones dirigidas a clientes específicos (corporativos)

## Organigrama



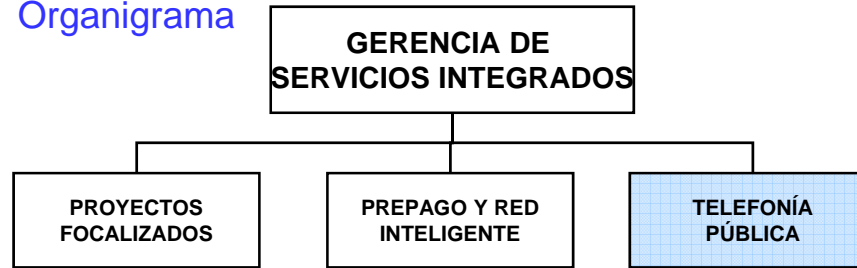
## JEFE DE SERVICIOS PREPAGO Y RED INTELIGENTE

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LA OPERACIÓN Y VENTA DE LOS SERVICIOS PREPAGO Y RED INTELIGENTE (SERVICIOS 1700 Y 1800)

- Efectuar la comercialización de los nuevos servicios que ofrece la empresa con relación a la venta de minutos aire prepagados.
- Elaborar y ejecutar los planes de distribución de los nuevos productos prepago de la empresa.
- Gestionar con la unidad de mercadeo y publicidad y la unidad de desarrollo de productos y coordinación la explotación de los planes de negocios prepago.
- Supervisar y controlar la operación de los canales de distribución que tienen a cargo la comercialización de los servicios prepagados.
- Realizar convenios a fin de llegar con los nuevos servicios lo mas cerca del cliente.
- Supervisar y controlar la producción de los servicios de red inteligente.
- Custodiar los productos que se les haya entregado para su desarrollo o gestión.
- Recomendar evaluar y aprobar las características de los equipos relacionados con red inteligente y servicios prepago a fin de que cumplan las expectativas comerciales y de atención al cliente.

## Organigrama



### **JEFE DE TELEFONÍA PÚBLICA**

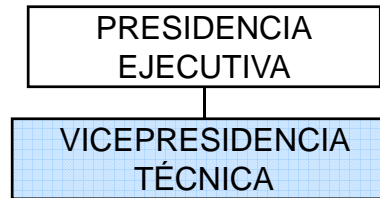
#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LA OPERACIÓN Y VENTA DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA EN TODAS LAS PROVINCIAS BAJO LA JURISDICCIÓN DE PACIFICTEL S.A.

- Programar y ejecutar la operación y venta de los servicios de telefonía pública.
- Establecer sistemas de información estadística de control de resultados.
- Ejecutar, cumplir y evaluar el cumplimiento del plan operativo de expansión del servicio de telefonía pública.
- Atender a clientes que demandan servicios públicos de telecomunicaciones incluida el área rural.
- Elaborar informes y estudios de rentabilidad y competencia.
- Presentar cronograma de actividades para el cumplimiento de los Estándares de Calidad.
- Monitorear y Controlar acciones con las áreas de Pacifictel pertinentes a fin de cumplir con las Metas de Expansión e Índices de Calidad.
- Reportar y evaluar mensualmente el desarrollo y cumplimiento del avance para el cumplimiento de las Metas de Expansión e Índices de Calidad.
- Evaluar y documentar la validez de los resultados de inspecciones y mediciones.



## Organigrama



### VICEPRESIDENTE TÉCNICO

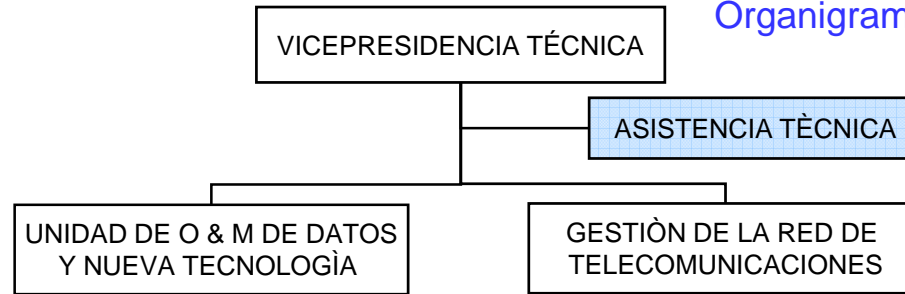
#### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### PLANIFICAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS OPERACIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA

- Planificar, dimensionar y controlar la implementación de proyectos de Conmutación, Plataformas, Transmisión, Accesos y Redes que conforman los sistemas de telecomunicaciones e informar mensualmente de su cumplimiento al Presidente Ejecutivo.
- Dirigir el control en cada una de sus Gerencias, el cumplimiento de las Metas de Expansión e Índices de Calidad establecidas en el Contrato de Concesión y por organismos competentes, e informar mensualmente al Presidente Ejecutivo.
- Proveer recursos técnicos necesarios a las sucursales y agencias para una operación eficiente y eficaz.
- Realizar seguimiento en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando informes periódicos de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.
- Diseñar y aplicar mecanismos de evaluación de las operaciones técnicas de la empresa de acuerdo con el contrato de concesión, planes de expansión, planes comerciales y efectuar los correctivos pertinentes de ser necesario.
- Dirigir y controlar la elaboración de normas, especificaciones técnicas y estándares de los sistemas de telecomunicaciones.
- Vigilar el cumplimiento de contratos con las empresas de autogestión, de interconexión y recomendar acciones, así como también de cualquier otra modalidad que considere conveniente para la Empresa.
- Formar parte del Comité de Contratación técnico administrativo, y de aquellos que disponga la Presidencia Ejecutiva.
- Dirigir con las otras vicepresidencias las acciones y procesos que permitan la optimización y el desarrollo de los recursos operativos de la empresa.
- Analizar, aprobar y recomendar sistemas antifraude de llamadas, contra robos de cables y redes de la Empresa.
- Cumplir con los estándares de operación, servicio y mantenimiento, acorde con las normas y parámetros internacionales.

Emitir reportes o informes mensuales de los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad a la Gerencia de Asuntos Regulatorios.

## Organigrama



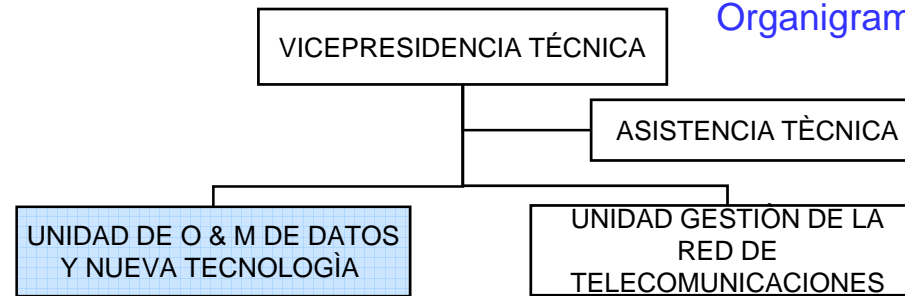
### ASISTENTE TÉCNICO

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA EN LA GESTIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Analizar y consolidar la información técnica-administrativa de la Vicepresidencia para poner en conocimiento en reportes mensuales al Vicepresidente Técnico.
- Analizar y consolidar la información de la Empresa para poner en conocimiento de Autoridades Externas en concordancia con el plan operativo y recomendar cambios para mejorar los índices de medición.
- Gestionar la ejecución de proyectos de Acceso, Conmutación y plataforma, Transmisión que conforman los Sistemas de Telecomunicaciones.
- Gestionar el establecimiento y mantenimiento de políticas, manuales de normas y procedimientos de la Vicepresidencia Técnica.
- Cumplir y hacer seguimiento de las disposiciones de la Presidencia Ejecutiva con relación a la Vicepresidencia Técnica.
- Coordinar la elaboración del Plan Operativo anual de la vicepresidencia y colaborar en la elaboración de la proforma presupuestaria de ingresos de la empresa y monitorear su cumplimiento mensual para recomendar acciones correctivas.
- Gestionar con las otras unidades las acciones, actividades y procesos que permitan la optimización de los recursos y el desarrollo de las operaciones de la Vicepresidencia.
- Realizar funciones inherentes al cargo asignadas directamente por el Vicepresidente.

## Organigrama



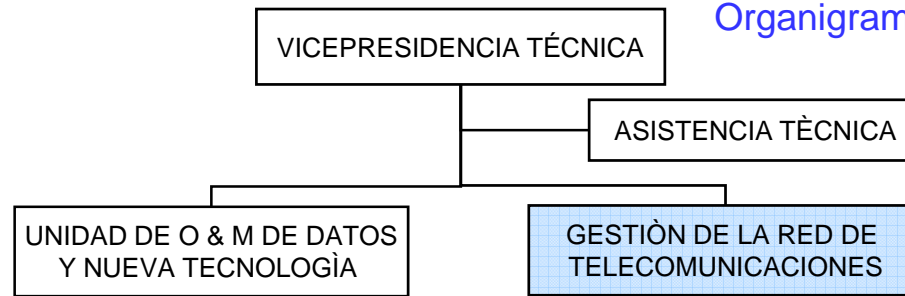
### JEFE DE OPERAC. & MANTEN. DE DATOS Y NUEVA TECNOLOGÍA

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR, GESTIONAR, OPERAR Y MANTENER LOS SERVICIOS DE DATOS MEDIANTE TECNOLOGÍA DE BANDA ANCHA Y ANGOSTA (IP, TDM).

- Mantener bajo su administración la gestión, operación y mantenimiento de los equipos que conforman la red de datos (IP, TDM) digital de Pacifictel (Equipos administradores, servidores, DSLAM's, Switch's, Router's, Multiplexores, Cross conectores, equipos terminales, etc.), para garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos cumpliendo con los acuerdos (SLA) a los que Pacifictel se ha comprometido.
- Gestionar a través de las Gerencias y Unidades de la Vicepresidencia Técnica las factibilidades, instalaciones, mantenimiento y retiro de los servicios de datos e Internet (nacionales e Internacionales) requeridos por Negocios.
- Solicitar la adquisición de soporte, licencias, equipos, repuestos, materiales, herramientas, etc. con el fin de mantener operativo, actualizados y mejorados los sistemas a cargo.
- Mantener al personal de la unidad en continua y adecuada capacitación para aprovechar de la mejor manera las bondades de las tecnologías modernas y mejorar el COR (Centro de operaciones de Red) de datos.
- Presentar a la Vicepresidencia Técnica los informes requeridos sobre los trabajos realizados y los reportes de los servicios proporcionados por la unidad, de manera mensual.
- Gestionar nuevos proyectos de tecnología de telecomunicaciones y de nuevos servicios (Internet) soportados por la red de datos para el desarrollo de negocios de la compañía.
- Asesorar a las demás áreas de la empresa en todos los temas relacionados con nuevas tecnologías de Datos e Internet.

## Organigrama



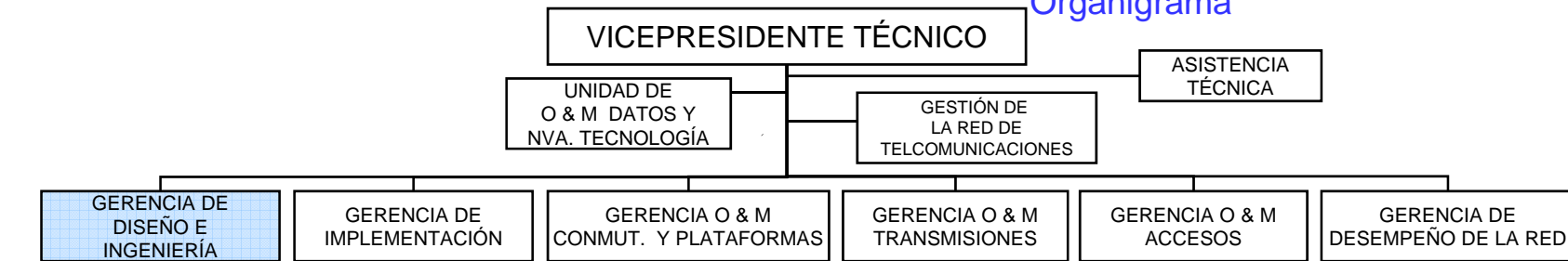
## JEFE DE GESTIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

MANTENER INFORMADO AL VICEPRESIDENTE TÉCNICO DEL DESEMPEÑO DE LA RED DE ACCESO Y TRANSPORTE

- Elaborar y controlar el cumplimiento de los Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Señalización y Enrutamiento de Pacifictel S.A., de acuerdo a lo dispuesto por los Organismos de Control de las Telecomunicaciones.
- Actualizar la estadística de todos los Sistemas de Telecomunicaciones de la Empresa (Acceso, conmutación y plataforma transmisiones ).
- Preparar mensualmente los reportes técnicos estadísticos para los Organismos de Control, las Vicepresidencias, así como, los informes que sean solicitados por el nivel jerárquico superior.
- Realizar mensualmente informes estadísticos y tendencias de los consumos e ingresos de los servicios que presta la empresa y presentarlos a la Vicepresidencia Técnica.
- Elaborar análisis estadísticos sobre el estado y funcionamiento de los Sistemas de Telecomunicaciones y realizar recomendaciones.
- Realizar las acciones y actividades que permitan la optimización de los recursos y el control de las operaciones del área.
- Supervisar los eventos y alarmas generados en la red de Pacifictel 7 días de la semana, las 24 horas al día y los 365 días del año.
- Seguimiento a la solución de problemas y fallas para Operación y Mantenimiento.
- Generación de estadísticas de alarmas y de atención de fallas.

## Organigrama



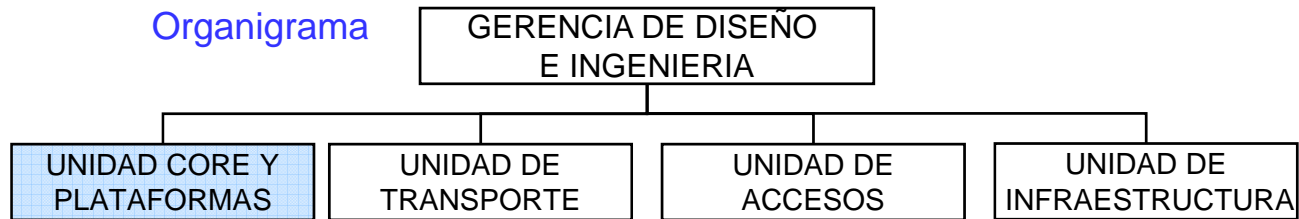
## GERENTE DE DISEÑO E INGENIERÍA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR, DESARROLLAR, FISCALIZAR Y DIRIGIR LOS DISEÑOS, ESTUDIOS Y ANÁLISIS DE LOS PROYECTOS EN CONCORDANCIA CON LOS PLANES DE NEGOCIOS

- Participar en la elaboración de los planes de expansión de la Empresa.
- Planificar, dirigir y organizar las labores y actividades de las unidades y del personal de la Gerencia, para el diseño, estudio, elaboración y análisis de proyectos y procesos de telecomunicaciones.
- Desarrollar proyectos para la implementación de nuevas facilidades y aplicaciones , acorde a la tecnología existente, de nueva generación en concordancia con los planes de negocios.
- Dirigir la elaboración de normas técnicas e instructivos basados en estándares internacionales para diseño, elaboración o fiscalización de proyectos concernientes a la implementación de redes de telecomunicaciones, sus componentes y afines.
- Elaboración de bases, especificaciones técnicas, términos de referencia, presupuestos y análisis costo-beneficio para los diseños y ejecución de proyectos para la implementación de redes de telecomunicaciones.
- Organizar la logística para las labores inherentes al diseño, elaboración y análisis de proyectos relacionados con los equipos y materiales necesarios para la implementación de redes de telecomunicaciones.
- Actualizar y administrar la información digitalizada de redes, acometidas telefónicas para edificios y urbanizaciones.
- Realizar la revisión, análisis y aprobación de proyectos privados (autogestión – autofinanciamiento) a través de sus unidades mediante el establecimiento y ejecución de los reglamentos y las políticas empresariales orientadas al desarrollo óptimo de sus funciones.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- Presentar informes mensuales de sus índices de gestión y trabajos realizados, al Vicepresidente.

## Organigrama



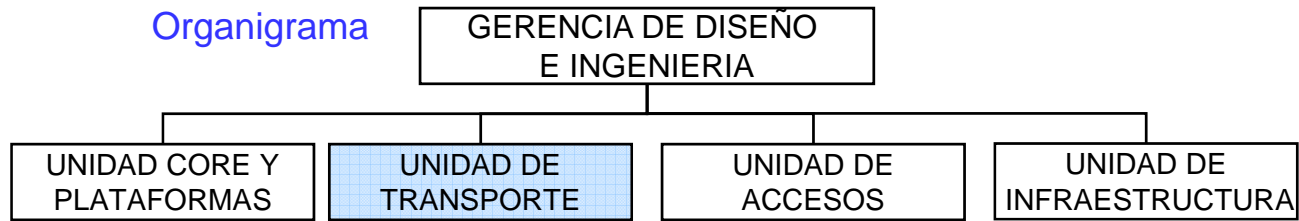
## JEFE DE CORE Y PLATAFORMAS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DISEÑAR Y ELABORAR PROYECTOS, NORMAS TECNICAS RELACIONADAS CON CONMUTACION Y PLATAFORMA DE SERVICIOS QUE SE INTERCONECTEN A LA RED DE TELECOMUNICACIONES

- Diseñar y elaborar proyectos y procesos para la adquisición de bienes y servicios para la implementación de Sistemas de Conmutación, Plataformas de Servicios (valor agregado, voz, dato y video) y sus periféricos de acceso y control, conforme a la demanda, nuevos servicios propuestos por el área comercial, normas técnicas y planes de expansión.
- Elaborar procesos de adquisición de equipos de respaldo de energía para los sistemas de Conmutación, Plataformas de Servicio (valor agregado, voz, dato y video) y sus periféricos de acceso y control.
- Participar en Actividades Técnicas Pre-Contractuales (Análisis de Ofertas, Ingeniería de Detalle, Reingeniería, etc.) de los Procesos para la adquisición de equipos de respaldo de energía para los sistemas de Conmutación, Plataforma de Servicio (valor agregado, voz, dato y video) y sus periféricos de acceso y control.
- Realizar el análisis y diseño de ampliaciones, reubicaciones y/o reingeniería de los sistemas de telecomunicaciones existentes de acuerdo a los estudios de demanda y necesidades indicadas por el área comercial o por mantener o mejorar los índices de calidad de servicio.
- Elaborar normas técnicas e instructivos en base a estándares internacionales para los diseños de implementación y fiscalización de proyectos.
- Plantear recomendaciones respecto a proyectos de terceros que involucren sistemas de Core o Plataformas de servicios propuestos a ser interconectados a la red de telecomunicaciones de Pacifictel.
- Controlar y coordinar la ejecución de proyectos de sistemas telecomunicaciones conjuntamente con las Unidades de Acceso, Transmisiones y Infraestructura.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



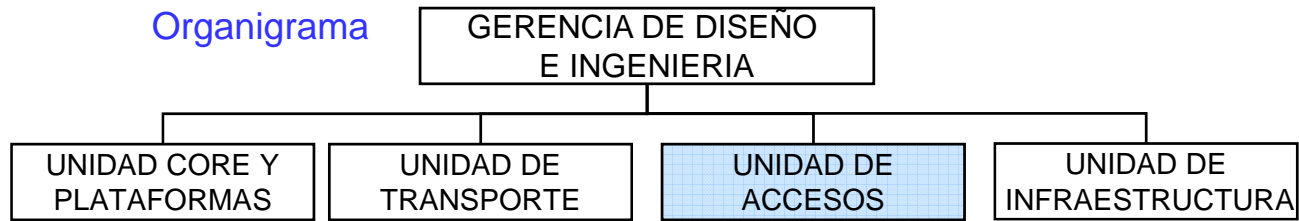
## JEFE DE TRANSPORTE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE DISEÑAR Y ELABORAR PROYECTOS, DISEÑOS Y NORMAS TECNICAS RELACIONADAS CON TRANSMISIONES

- Diseñar y elaborar proyectos y procesos de compra, relacionados con los equipos de Transporte (sistemas de transmisión de señales analógicas o digitales para aplicaciones de voz, datos y video) y sus equipos terminales de red (fijos e inalámbricos) y control, conforme a la demanda, nuevos servicios propuestos por el área comercial, normas técnicas y planes de expansión.
- Realizar el análisis y diseño de ampliaciones, reubicaciones o reingeniería de los sistemas de telecomunicaciones existentes en el área de Transporte de acuerdo a los estudios de demanda y necesidades indicadas por el área de negocios o por mantener o mejorar los índices de calidad de servicio.
- Participar en Actividades Técnicas Pre-Contractuales, tales como Análisis de Ofertas, Ingeniería de Detalle, Cambio por Innovación Tecnológica, Borradores de Contratos para la Adquisición de bienes y servicios para la red de transporte y equipos terminales de red (fijos e inalámbricos), y relacionados.
- Elaborar normas técnicas e instructivos en base a estándares internacionales para los diseños de implementación y fiscalización de proyectos.
- Presentar proyectos, que involucren sistemas de Transporte (vía microonda, fibra óptica) que vayan a ser interconectados a la red de telecomunicaciones fija e inalámbrica.
- Coordinar en la ejecución de proyectos de sistemas de telecomunicaciones conjuntamente con las Unidades Core Plataforma, Accesos, Infraestructura, y las Gerencias de Operación y Mantenimiento de Transmisiones, Conmutación y Plataformas, Acceso y la Unidad de Operación y Mantenimiento en Datos y Nueva Tecnología.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**
- Otras funciones asignadas por la Gerencia o la Administración.

## Organigrama



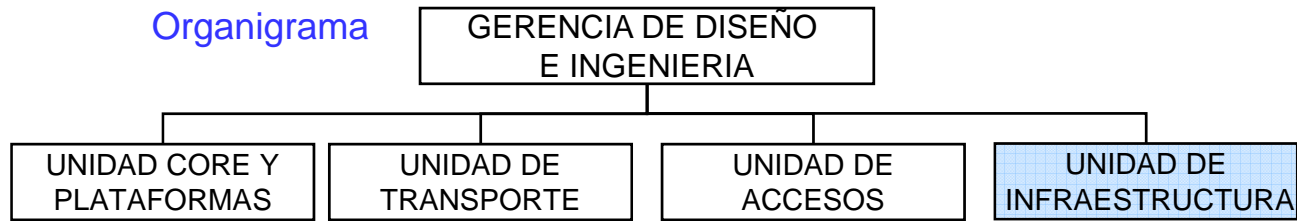
## JEFE DE ACCESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

SUPERVISAR Y CONTROLAR LA IMPLANTACION DE LA RED DE ACCESO Y UNA ADECUADA PROVISION EN CALIDAD, TIEMPO Y OPERATIVIDAD LAS 24 HORAS Y LOS 7 DIAS DE LA SEMANA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE ULTIMA MILLA.

- Diseñar y elaborar proyectos y procesos de compra, relacionados con los equipos y materiales necesarios para la implementación de la red de Planta Externa (cable multipar de cobre y fibra óptica) conforme a la demanda, nuevos servicios propuestos por el área comercial, normas técnicas y planes de expansión en las áreas urbanas y rurales del área de cobertura de Pacifictel.
- Participar en Actividades Técnicas Pre-Contractuales (Análisis de Ofertas, Ingeniería de Detalle, Reingeniería, etc.) de los Procesos tanto para la construcción de Planta Externa como para la Adquisición de Materiales de redes telefónicas.
- Supervisar y controlar el avance de los contratos de diseño, instalación y construcción de planta externa y de accesos inalámbricos y otros realizados por terceros.
- Aprobar la construcción así como realizar la recepción de la red interna y acometida telefónica para edificios y urbanizaciones.
- Digitalizar y actualizar los planos de proyectos ejecutados por Pacifictel correspondientes a la planta externa (línea fija)
- Controlar y coordinar la ejecución de proyectos de sistemas telecomunicaciones conjuntamente con las unidades Core y Plataforma, transmisiones y infraestructura.
- Realizar el análisis o diseño de ampliaciones, reubicaciones, reingeniería de los sistemas de telecomunicaciones o de terceras partes que involucren la red de acceso existente por mantener o mejorar los índices de calidad de servicio.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



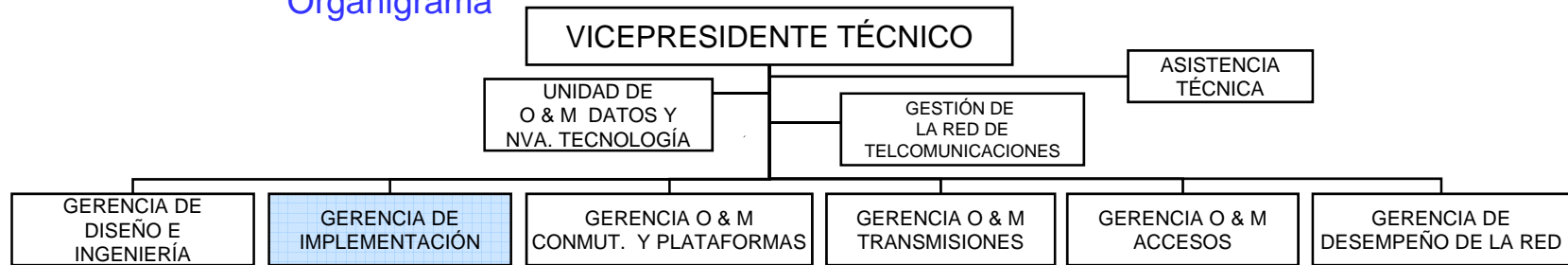
## JEFE DE INFRAESTRUCTURA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DISEÑA Y ELABORA PROYECTOS PARA LA EDIFICACION Y/O ADECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL DE LA OPERADORA

- Diseñar y elaborar proyectos y procesos de compra o construcción relacionados con la infraestructura (edificaciones, proyectos arquitectónicos, estructurales, eléctricos y sanitarios, sistemas eléctricos o electrónicos, seguridades, climatización y otros dispositivos y facilidades de entorno) de los sitios donde se tenga instalado o en proyecto de implementación sistemas de Telecomunicaciones.
- Elaboración y seguimiento de cronogramas de actividades, supervisión y control de obras de infraestructura.
- Realizar el análisis y diseño de ampliaciones, reubicaciones o reingeniería de los sistemas de telecomunicaciones que involucren la infraestructura existente por mantener o mejorar los índices de calidad de servicio.
- Elaborar instructivos en base a estándares internacionales para los diseños de construcción y fiscalización de proyectos.
- Aprobar o recomendar proyectos de terceras partes, que involucren infraestructura para la implementación de sistemas telecomunicaciones.
- Controlar la ejecución de proyectos de sistemas telecomunicaciones conjuntamente con las unidades de Core y plataforma, transmisiones, y acceso
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**
- Otras funciones relacionadas al área que sean asignadas por la Gerencia o la Administración.

## Organigrama



## GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE LA ADECUADA Y OPORTUNA ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADQUISICIONES Y EJECUCIÓN DE OBRAS DE LOS SISTEMA DE CORE, PLATAFORMA, TRANSPORTE Y ACCESO E INFRAESTRUCTURA

- Responsable del desarrollo y ejecución de los contratos suscritos por Pacifictel S.A. con los proveedores de tecnología e infraestructura,
- Administrar y fiscalizar los contratos suscritos por Pacifictel para construcción y/o mejoramiento de infraestructura de telecomunicaciones, conforme cláusulas contractuales.
- Realizar visitas de inspección en los sitios donde se ejecutan los trabajos de los proyectos en desarrollo.
- Controlar las diferentes contrataciones de Obras y Adquisición, a fin de sugerir mejoras durante su ejecución y a futuras contrataciones, logrando optimizar tiempo, recursos humanos, materiales y económicos de la empresa.
- Consolidar la información de las unidades a fin de determinar los avances físicos y económicos de los contratos en relación al cumplimiento de los planes y proyectos de ampliación de los sistemas de telecomunicaciones de Pacifictel S.A.
- Controlar la obtención de permisos municipales para la construcción de obras de infraestructura de telecomunicaciones.
- Vigilar el cumplimiento conforme a las normas Técnicas Vigentes en la empresa, referente a cantidad y calidad de los materiales utilizados en la provisión o instalación de sistemas de telecomunicaciones.
- Responsable de tramitar prórrogas, suspensión y/o paralización de obra solicitadas por el contratista y fiscalizador y aprobadas por el Administrador.
- Gestionar con el personal de Comercio Exterior, todos los tramites relacionados a la nacionalización y desaduanización de los bienes y equipos importados de los proyectos ha implementarse.
- Preparar las bases para los procesos de contratación de Fiscalización Externa dispuestas por la Presidencia Ejecutiva.
- Informar periódicamente al Directorio, a la Presidencia Ejecutiva, a la Dirección de Planificación Corporativa y Vicepresidencia Técnica, sobre el avance en la ejecución de las obras contratadas y las novedades que se detectaren y sugerir o recomendar correctivos que sean necesarios.
- Cumplir y hacer cumplir las normas técnicas constructivas, reglamento de adquisiciones, prestación de servicios y ejecución de obras y cláusulas contractuales de cada uno de los proyectos en ejecución.
- **Presentar informes mensuales de sus índices de Gestión al Vicepresidente**

## Organigrama



### JEFE DE CORE Y PLATAFORMAS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA ADECUADA Y OPORTUNA ADMINISTRACION Y FISCALIZACION DE LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON EQUIPOS DE CONMUTACION.

Administrar y controlar la ejecución de los Contratos correspondientes a Core y Plataformas (Conmutación).

- Elaborar procedimientos e instructivos para la administración, control y fiscalización de los Contratos de Obras generados en la Gerencia de Diseño e Ingeniería.
- Actualizar instructivos para el seguimiento y control de las fiscalizaciones internas y poner a consideración de la Gerencia para su revisión y aprobación.
- Mantener actualizada y automatizada la información sobre el costo financiero de los contratos en ejecución, exigiendo al contratista el cumplimiento de las cláusulas contractuales, así como también coordinar el cumplimiento por parte de Pacifictel S.A.
- Verificar y avalizar el informe del fiscalizador sobre el avance de las obras y/o provisión de materiales, equipos; entre otros.
- Verificar y aprobar si proceden las prórrogas, paralización y/o suspensión de obra solicitadas por el contratista y sugeridas por el fiscalizador.
- Verificar el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y ejecución dentro de los plazos contractuales tanto en la adquisición de materiales como en la ejecución de obra.
- Receptar el informe final de liquidación de obra por parte de los fiscalizadores y solicitar la elaboración de actas.
- Presentar informes en base a requerimientos de la fiscalización previa revisión y análisis, recomendando la autorización para la construcción.
- Efectuar la constatación física de los rubros ejecutados, verificando en el lugar de la obra y/o instalación de equipos, lo detallado en la liquidación o planilla presentada por el contratista y aprobada por el fiscalizador.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



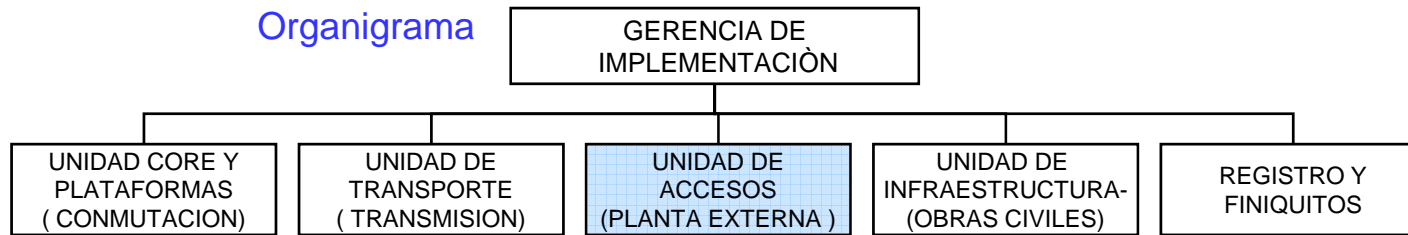
## JEFE DE TRANSPORTE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE LA ADECUADA Y OPORTUNA ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON EQUIPOS DE TRANSMISIÓN.

- Administrar y controlar la ejecución de los contratos de sistemas de transmisiones.
- Elaborar procedimientos e instructivos para la administración, control y fiscalización de los Contratos de Obras generados en la Gerencia de Diseño e Ingeniería.
- Actualizar instructivos para el seguimiento y control de las fiscalizaciones internas.
- Mantener actualizada y automatizada la información sobre el costo financiero de los contratos en ejecución, exigiendo al contratista el cumplimiento de las cláusulas contractuales, así como también coordinar el cumplimiento por parte de Pacifictel S.A.
- Verificar y avalizar el informe del fiscalizador sobre el avance de las obras y/o provisión de materiales, equipos; entre otros.
- Verificar y aprobar si proceden las prórrogas, paralización y/o suspensión de obra solicitadas por el contratista y sugeridas por el fiscalizador.
- Verificar el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y ejecución dentro de los plazos contractuales tanto en la adquisición de materiales como en la ejecución de obra.
- Receptar el informe final de liquidación de obra por parte de los fiscalizadores y solicitar la elaboración de actas.
- Efectuar la constatación física de los trabajos ejecutados, verificando en el lugar de la obra y/o instalación de equipos, lo detallado en la liquidación o planilla presentada por el contratista y aprobada por el fiscalizador.
- Gestionar con la Gerencia de Contabilidad, el cruce de información a fin de todas las obras sean activadas y registradas contablemente.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



## JEFE DE ACCESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DEL CONTROL E INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LA ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE PLANTA EXTERNA

- Gestionar con los administradores la evolución de los avances de obra de los contratos y órdenes de trabajo de construcción, adquisición, fiscalización y mantenimiento de planta externa.
- Elaborar propuestas para mejorar procedimientos e instructivos para la administración, control y fiscalización de los contratos de planta externa.
- Consolidar información y criterios para los trámites de prórrogas, y/o suspensiones de obra solicitadas por la contratista y, aprobadas por el administrador y por el fiscalizador.
- Resolver en coordinación con los administradores los problemas que afecten el desarrollo de los contratos de planta externa.
- Supervisar la ejecución exitosa de los contratos de planta externa que permita cumplir con el Plan de Expansión Anual.
- Evaluar e informar sobre las causas de competencia de la empresa que afecten el cumplimiento general de los contratos de planta externa del Plan de Expansión, a fin de requerir soluciones a las autoridades de la empresa.
- Llevar una base de datos de los contratos sobre las condiciones contractuales, situación actual, avance de obra y finiquito cuya información es consolidada mensualmente..
- Presentar informes mensuales de tipo ejecutivo a la Gerencia de Implementación sobre el estado de los contratos a fin de resolver problemas requeridos por las autoridades de la empresa.
- Dirigir actividades administrativas y de control con los administradores que permitan mejorar la calidad del producto ejecutado por la contratista.
- Gestionar con el área de finiquito de contratos la consecución de las actas de entrega recepción, parciales, provisionales y definitivas de los contratos de construcción, adquisición, fiscalización y mantenimiento de planta externa.
- Gestionar con la Gerencia de Contabilidad el cruce de información a fin de que todas las obras sean activadas y registradas contablemente.
- Elaborar el informe anual de actividades sobre el cumplimiento de los contratos del plan expansión anual.

## Organigrama



## JEFE DE INFRAESTRUCTURA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR Y CONTROLAR LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DE OBRA CIVIL, ELÉCTRICA, CLIMATIZACIÓN Y VÍAS DE COMUNICACIÓN

- Administrar y controlar la ejecución de los contratos asignados al área de Infraestructura.
- Hacer cumplir procedimientos e instructivos para la administración, control y fiscalización de los Contratos de Obras generados a través de la Gerencia de Diseño e Ingeniería.
- Actualizar instructivos para el seguimiento y control de las fiscalizaciones internas ó externas.
- Mantener actualizada y automatizada la información sobre el costo financiero de los contratos en ejecución a través de un registro de los trámites de pago que se generan en la Unidad.
- Preparar el informe mensual consolidado de los contratos manejados en la Unidad.
- Presentar informes con base a requerimientos de la fiscalización previa revisión y análisis, recomendando la autorización para la construcción de obras complementarias, adicionales y/o no contempladas en el Contrato.
- Efectuar la constatación física de los rubros ejecutados, verificando en el lugar de la obra y/o instalación de equipos, lo detallado en la liquidación o planilla presentada por el contratista y aprobada por el fiscalizador.
- Verificar el cumplimiento de los administradores en cuanto a los cronogramas de trabajo y ejecución dentro de los plazos contractuales tanto en la adquisición de materiales como en la ejecución de obra.
- Responsable de la preparación del Presupuesto en base a los contratos administrados y gastos de la unidad.
- Verificar la elaboración de Actas de los contratos concluidos.
- Gestionar con la Gerencia de Contabilidad el cruce de información a fin de todas las obras sean activadas y registradas contablemente.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama

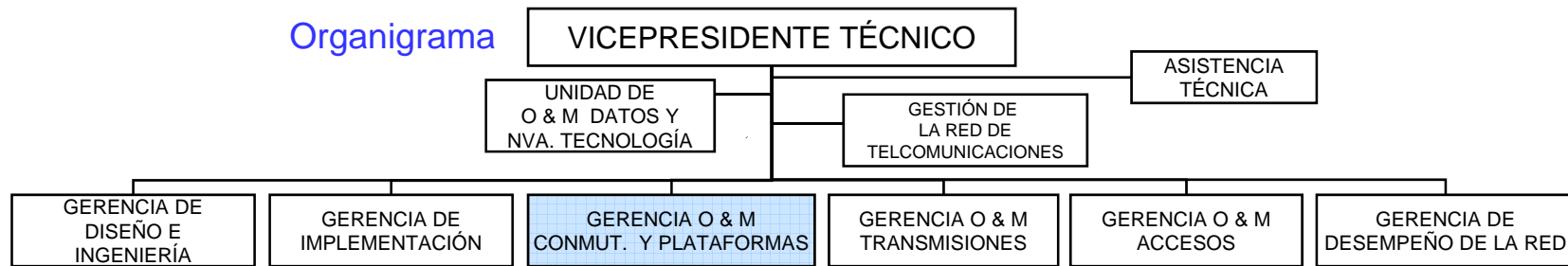


### JEFE DE REGISTRO Y FINIQUITO

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

MANTENER Y ADMINISTRAR LA BASE DE DATOS DE LOS CONTRATOS, ACTAS DE FINIQUITOS Y CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE LA GERENCIA.

- Administrar la Base de datos, registro y actualización de la ejecución de las contrataciones administradas por la Gerencia.
- Preparar informe mensual y trimestral de las contrataciones para la Vicepresidencia Técnica, Presidencia Ejecutiva y Directorio.
- Elaborar actas provisionales, parciales, definitivas y únicas de contratos, órdenes de trabajo y de compra ejecutados o en ejecución, a fin de que se incorporen a los activos de la empresa.
- Mantener una base de datos actualizada del costo financiero de las contrataciones en ejecución, en base a lo presupuestado, emitiendo reportes periódicos mensuales con un análisis valorado y porcentual para el gerente de implementación.
- Elaborar las Bases de los Procesos para la Fiscalización Externa, para obras que de acuerdo a la necesidad disponga la Presidencia Ejecutiva.
- Vigilar el registro y trámite para el pago de las planillas de las contrataciones que se administran en la Gerencia.
- Gestionar con la Gerencia de Contabilidad el cruce de información a fin de que todas las obras sean activadas y registradas contablemente.
- Administrar la provisión de suministros así como el apoyo logístico para el desarrollo de las actividades de todo el personal de la Gerencia.
- Mantener actualizado el archivo de la documentación relativa a la administración de contratos, ordenes de trabajo y ordenes de compra y Contrataciones Varias.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.



## GERENTE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONMUTACIÓN Y PLATAFORMAS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DIRIGIR Y ORGANIZAR LAS OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES DE LA OPERADORA

- Gestionar con las demás Gerencias de la Vicepresidencia Técnica con el fin de garantizar el mantenimiento operativo de los sistemas de telecomunicaciones de Pacifictel.
- Organizar y manejar las tareas de operación y mantenimiento de las Unidades a su cargo y del personal de staff.
- Administrar órdenes de trabajo o compra generados por la Gerencia a su cargo y que corresponden a la operación y mantenimiento de los sistemas de telecomunicaciones y plataformas de servicio.
- Reportar a la Vicepresidencia Técnica de las acciones tomadas para la operación de la red mediante la generación de informes técnicos con periodicidad mensual.
- Tomar decisiones gerenciales para el manejo de la infraestructura en telecomunicaciones de Pacifictel
- Elaborar los programas de desarrollo, de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Vicepresidencia Técnica y la Presidencia Ejecutiva
- Preparar metodología, normas y procedimientos para la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos, así como para la recepción e instalación de equipos
- Preparar normas técnicas específicas para la adquisición de equipos y materiales.
- Controlar y supervisar la implementación, operación y mantenimiento de los sistemas y proyectos en ejecución.
- Programar de acuerdo a las políticas emitidas por la Vicepresidencia Técnica y la Presidencia Ejecutiva, las inversiones de gastos de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de conmutación y plataformas de servicios y equipos de entorno.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- **Presentar informes mensuales de sus índices de Gestión y de trabajos realizados al Vicepresidente.**

## Organigrama



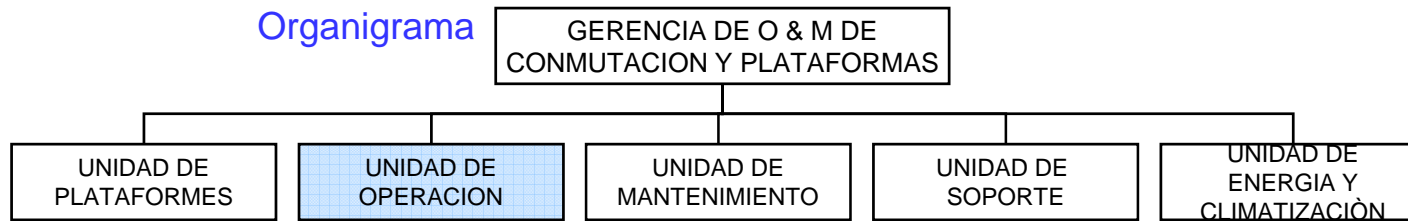
### JEFE DE PLATAFORMAS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE MANTENER OPERATIVOS LOS SISTEMAS DE LOS SERVIDORES DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

- Administrar los sistemas operativos nativos del NOIC (Centro Integrado de Operación de la Red)
- Administrar los servidores de servicios de telecomunicaciones del NOIC.
- Administrar las plataformas de la Red Inteligente y Gestión de Servicios
- Administrar las plataformas anexas de correo de voz, prepago y mensajería unificada
- Administrar las plataformas POP para manejo de tráfico internacional en modalidad prepago o postpago.
- Administrar las cuentas de USERS del NOIC y de los USERS declarados en toda la red de telecomunicaciones de Pacifictel.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad impartidas por la Gerencia de Seguridad Lógica.
- Custodiar los files, cuya información es generada por las centrales a los centros de gestión de los sistemas y almacenados en los servidores de aplicaciones (backups, logs, CDR, contadores, mediciones de tráfico, accounting, etc.)
- Ejecutar procesos de auditorias del NOIC en coordinación con Seguridad Lógica.
- Administrar las plataformas de identificación (INNER VERId) de acceso físico a las centrales.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



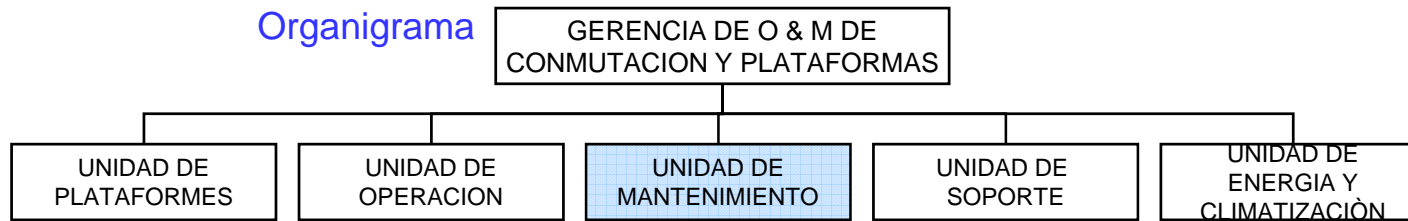
### JEFE DE OPERACIÓN

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN, EJECUCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE OPERACIONES DE LA RED DE CONMUTACIÓN

- Gestionar y administrar Centro Integrado de Operaciones de la Red NOIC (Centrales de Pacifictel y redes de nueva generación metropolitanas y redes NGN).
- Administrar, actualizar la base de datos técnica de las centrales y nodos de acceso.
- Ejecutar ordenes de trabajo de las centrales y facilidades de la red de conmutación.
- Programar planes de numeración, enrutamiento, tasación, sincronismo, calidad de servicio, señalización, accounting, etc., de acuerdo a solicitudes de órdenes de trabajo.
- Solucionar los problemas y fallas reportadas a nivel de datos de centrales.
- Mantener operativas las interconexiones y facilidades Nacionales e Internacionales.
- Administrar los turnos técnicos de la Unidad de Operaciones.
- Brindar el soporte técnico de primera línea a la Unidad de Mantenimiento.
- Administrar la generación de archivos de las centrales (backups, CDR, contadores, accounting etc.)
- Responsable de la elaboración del formato de interrupciones programadas y fortuitas.
- Administrar la Operación de la central Télex.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



### JEFE DE MANTENIMIENTO

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO DE LA RED DE CONMUTACION DE PACIFICTEL

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en todas las centrales telefónicas de PACIFICTEL.
- Dar soporte técnico de las interconexiones Nacionales e Internacionales.
- Mantener estadísticas de fallas, reparaciones e interrupciones en la red de telecomunicaciones, e informar semanalmente a la Gerencia de Desempeño de la Red, para consolidación de informes a la SUPTEL.
- Administrar los turnos del personal de la Unidad de Mantenimiento.
- Administrar el laboratorio de reparación de tarjetas de Centrales de Conmutación.
- Reportar las interrupciones programadas o fortuitas de Centrales a la Unidad de Operaciones.
- Responsable de la administración de repuestos de Centrales de todas las tecnologías.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



### JEFE DE SOPORTE

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE BRINDAR SOPORTE AL PERSONAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

- Brindar soporte técnico de primera línea para la Unidad de Operaciones de la Gerencia.
- Brindar soporte técnico de segunda línea para la Unidad de Mantenimiento de la Gerencia
- Desarrollar y ejecutar planes de capacitación técnica de las diferentes plataformas tecnológicas al personal de Operación y Mantenimiento.
- Elaborar normativa de Operación y Mantenimiento.
- Elaborar u homologar los manuales de pruebas de los sistemas de telecomunicaciones.
- Dirigir pruebas de recepción de nuevas infraestructuras tecnológicas adquiridas.
- Generar, administrar y ejecutar los proyectos de mejoramiento y explotación de la Red, que finalmente PACIFICTEL S.A. implantará por medio de las Unidades de la Gerencia de Operación & Mantenimiento de Conmutación y Plataformas.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



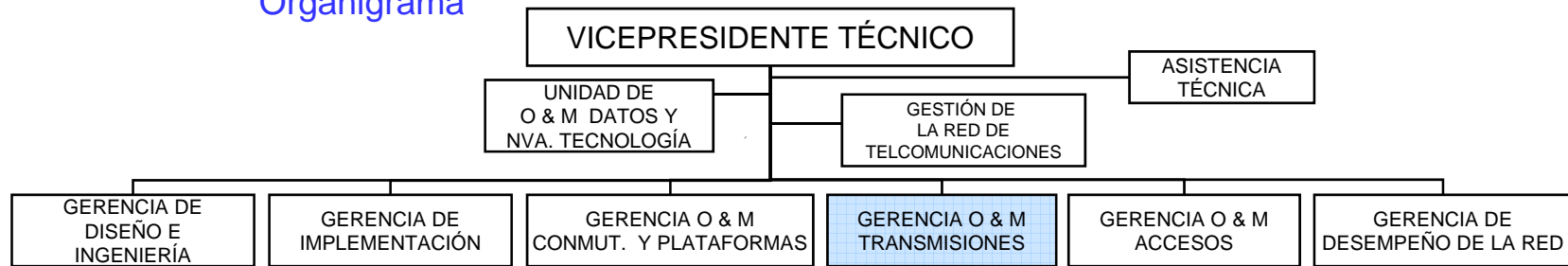
## JEFE DE ENERGÍA Y CLIMATIZACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE ADMINISTRAR EL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ENERGÍA Y CLIMATIZACIÓN DE LAS ÁREAS TÉCNICAS DE PACIFICTEL EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS

- Mantener operativos los sistemas de climatización en las centrales telefónicas y demás áreas Técnicas.
- Realizar el mantenimiento de los equipos de climatización de las áreas administrativas en Guayaquil.
- Brindar soporte a las Unidades Técnicas de Sucursales y Agencias y, a fin de que el personal técnico pueda realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en cada Sucursal o Agencia.
- Gestionar el mantenimiento en los sistemas de fuerza DC, Potencia AC y climatización de las Unidades de las Gerencias de Conmutación, Transmisiones.
- Mantener operativos los equipos rectificadores, onduladores, bancos de baterías y grupos electrógenos en las centrales telefónicas.
- Mantener operativos los sistemas de potencia en Alta y Baja tensión en las centrales telefónicas y accesos remotos.
- Operar y mantener de las redes eléctricas que energizan las estaciones repetidoras de radio y multiacceso de PACIFICTEL.
- Administrar las jornadas de trabajo y turnos técnicos los fines de semana y feriados.
- Participar en pruebas de recepción provisional y definitiva de los nuevos sistemas de energía, climatización y generación que adquiera PACIFICTEL, para las centrales telefónicas.
- Ejecutar la instalación de sistemas de fuerza (hasta 100 Amp.), bancos de baterías (hasta 300 A/H), y equipos de generación (hasta 30 KVA) en centrales telefónicas.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



## GERENTE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TRANSMISIONES

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR Y DIRIGIR LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL.

- Planificar con sus Unidades, las necesidades para la adquisición de nuevos Equipos de Transmisión, Múltiplex y Fuerza.
- Planificar y gestionar con sus Unidades y la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Conmutación la ampliación de los Medios de Transmisión.
- Asistir a las reuniones internacionales de Operación y Mantenimiento del Cable Panamericano y cable submarino y otros a los que Pacifictel tenga acceso en el futuro.
- Presentar los proyectos de Transmisión requeridos por la Vicepresidencia Técnica, Presidencia Ejecutiva y/o Gerencia de Desempeño de la red.
- Dirigir la Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Transmisión de larga distancia Nacional e Internacional.
- Planificar con las Unidades de su dependencia, la adquisición de equipos de pruebas y repuestos necesarios para garantizar el funcionamiento de los Sistemas de Transmisión.
- Elaborar con sus Unidades el Plan Operativo Anual con sus Presupuestos correspondientes.
- Controlar el cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos establecidos.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- Presentar informes mensuales de sus índices de Gestión y de trabajos realizados al Vicepresidente.

## Organigrama



## JEFE DE RED SATELITAL

### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SUBSISTEMA DE COMUNICACIÓN SATELITAL INTERNACIONAL Y GALAPAGOS

- Brindar asistencia técnica a Corresponsales Internacionales y enlaces nacionales por medio de turnos rotativos durante las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Controlar cumplimiento de Normas y Especificaciones Técnicas de los Enlaces Satelitales por medio de coordinación con el Proveedor de Segmento Satelital.
- Brindar asistencia técnica a los Corresponsales Externos.
- Gestionar la operación y mantenimiento correctivo del Sistema Doméstico Satelital (18 estaciones remotas ubicadas en las provincias de Manabí, El Oro, Azuay, Loja, Morona Santiago, Zamora Chinchipe y Galápagos).
- Gestionar la operación y mantenimiento de los Subsistemas de Comunicación Satelital Internacional y Galápagos, equipos compresores de voz y multiplexores de corresponsales internacionales y domésticos; subsistemas de fuerza (Eléctrico, mecánico de las estaciones master y remotas de comunicación satelital).
- Realizar la configuración y ampliación de facilidades de los Equipos de Banda Base, Equipos Compresores de voz y Multiplexores de corresponsales Internacionales y Domésticos.
- Requerir a la Gerencia los equipos y repuestos para el desempeño normal de los Sistemas.
- Presentar a la Gerencia propuestas de adquisición de equipos y repuestos para optimización de los Servicios Satelitales y de Compresión.
- Presentar informes mensuales de sus indicadores de Gestión y de trabajos realizados.

## Organigrama



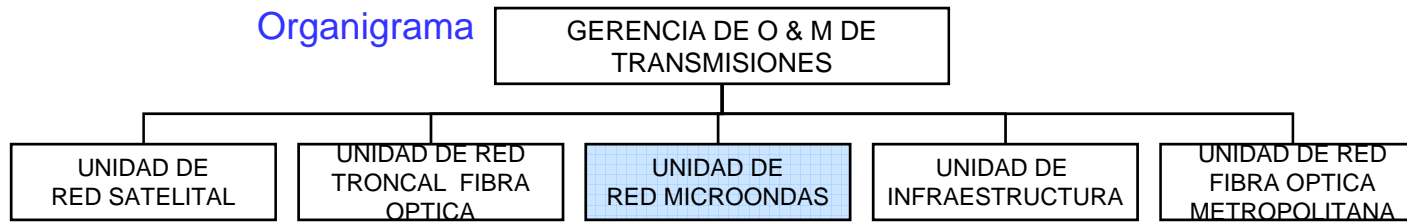
## JEFE DE RED TRONCAL DE FIBRA OPTICA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR Y SUPERVISAR Y FISCALIZAR LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS DE LA RED

- Gestionar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos Multiplexores SDH.
- Gestionar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo del cable de Fibra Óptica de toda la Red Troncal de Pacifictel.
- Elaborar proyectos para integrar otras ciudades a la Red Troncal de Fibra Óptica.
- Supervisar la ejecución de los nuevos proyectos en coordinación con la Gerencia de Implementación.
- Fiscalizar los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo de la Red Troncal de Fibra Óptica.
- Informar a la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Transmisiones de las interrupciones que se presenten en los enlaces.
- Elaborar presupuesto anual para inversión de nuevos proyectos, en coordinación con la gerencia y la Gerencia de Diseño e Ingeniería.
- Elaborar y cumplir el plan de mantenimiento anual.
- Mantener permanentemente actualizado el inventario digital de la red Troncal de Fibra Óptica.
- Elaborar para la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Transmisiones informes técnicos de las diferentes actividades que se realizan.
- Administrar por turnos las actividades de operación y mantenimiento.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



### JEFE DE RED MICROONDAS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR Y ELABORAR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN DE MICROONDAS DE LARGA DISTANCIA DE PACIFICTEL S.A.

- Planificar y elaborar el Cronograma anual de Mantenimiento Preventivo de los medios de transmisión.
- Elaborar las bases y especificaciones técnicas para la adquisición de repuestos, (radio; múltiplex; generadores; rectificadores, baterías y paneles solares), equipos de medición y demás accesorios para el mantenimiento de los medios de transmisión.
- Realizar los cuadros estadísticos de mantenimiento preventivo/correctivo de los dispositivos que conforman un Sistema de Transmisión de microondas para establecer índices de fallas.
- Participar y aprobar la recepción de nuevos Sistemas de Transmisión mediante protocolo de pruebas técnicas de los fabricantes.
- Verificar y aprobar los informes técnicos de las actividades desarrolladas por los equipos de trabajo que conforman la Unidad.
- Elaborar informes técnicos mensual y trimestral de las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de transmisión de microondas de Larga Distancia de PACIFICTEL S.A.
- Planificar, elaborar y supervisar el cumplimiento del cronograma semanal, mensual, trimestral y anual de turnos técnicos de la unidad.
- Planificar y elaborar el presupuesto de gastos por comisiones de servicio (viáticos) y horas extra por trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los diferentes medios de transmisión de la compañía.
- Solicitar y mantener un Fondo Rotativo para la operatividad de la unidad.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



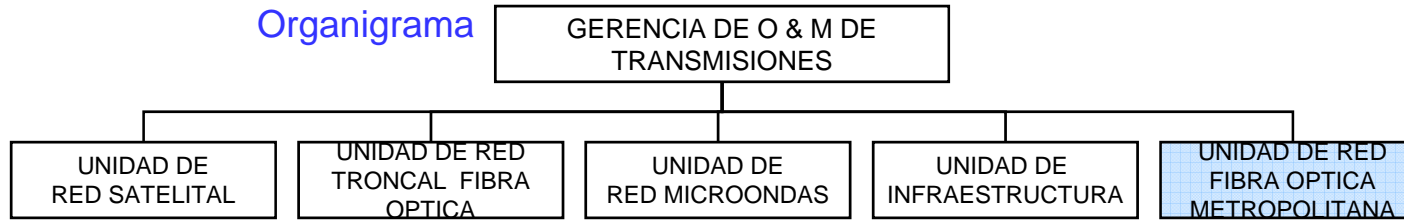
## JEFE DE INFRAESTRUCTURA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR CONTROLAR REALIZAR LAS INSTALACIONES DE LAS INFRAESTRUCTURAS QUE SON REQUERIDAS EN LAS INSTALACIONES DE LOS EQUIPOS DE RADIO, MULTIPLEX Y FUERZA

- Realizar reubicación, instalación y ampliación de los medios de transmisión.
- Programar las instalaciones y reubicaciones de los sistemas de transmisión, múltiplex y fuerza.
- Participar en las pruebas de aceptación y constatación física de nuevos sistemas.
- Controlar la aplicación de normas y técnicas establecidas.
- Realizar la planificación y requerimiento oportuno de materiales de suministros para garantizar la operación de los trabajos de infraestructuras.
- Controlar y supervisar la requisición y entrega de materiales, accesorios y equipos de su unidad.
- Informar a la Gerencia sobre los planes, actividades y resultados de su unidad.
- Planificar las instalaciones de las infraestructuras que son requeridas en las instalaciones de los equipos de radio, múltiplex y fuerza.
- Realizar la reubicación de los sistemas de transmisión y de las torres soportadas y autoportadas.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



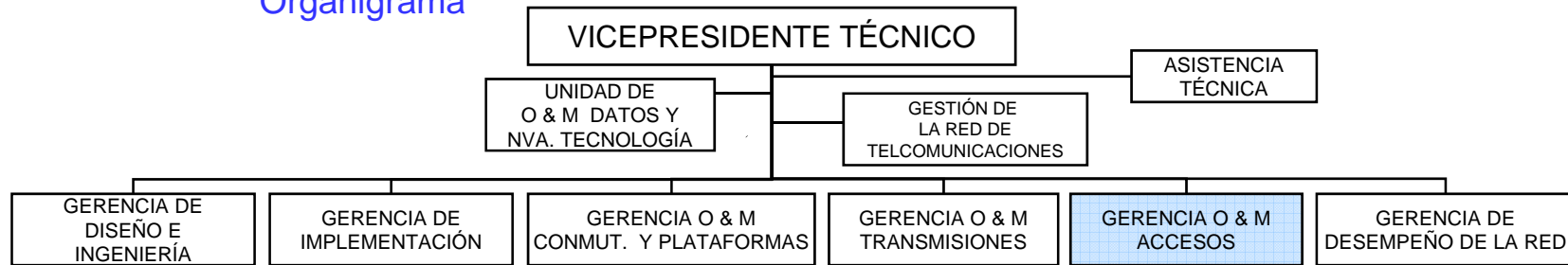
## JEFE DE RED DE FIBRA OPTICA METROPOLITANA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR ADMINISTRAR Y EJECUTAR PLAN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LAS REDES SDH Y PDH METROPOLITANAS DE PACIFICTEL

- Gestionar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos Multiplexores SDH y PDH y cable de fibra óptica de toda la Red Metropolitana de Pacifictel.
- Elaborar proyectos para expandir la cobertura de la Red de Transmisión integrando nuevos clientes corporativos a la Red Metropolitana de Fibra Óptica.
- Supervisar la ejecución de los nuevos proyectos en coordinación con la Gerencia de Implementación.
- Elaborar y presentar a la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Transmisiones los informes técnicos a la Gerencia de Transmisiones de las interrupciones que se presenten en los enlaces y de las diferentes actividades que se realicen.
- Elaborar y cumplir el plan de mantenimiento anual.
- Mantener permanentemente actualizado el inventario digital de los equipos de la red Metropolitana de Fibra Óptica.
- Administrar por turnos técnicos las actividades de operación y mantenimiento.
- Mantener estadísticas de fallas y reparaciones y emitir los reportes mensuales a la Gerencia correspondiente.
- Elaborar presupuesto anual para inversión de nuevos proyectos, en coordinación con la Gerencia de Op. Y Mant. de Transmisión y la Gerencia de Diseño e Ingeniería
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



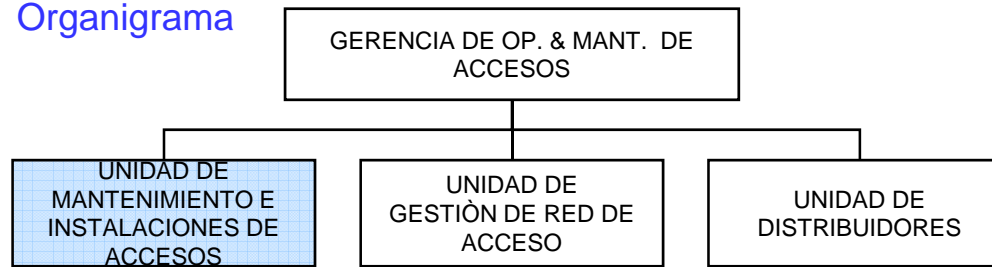
## GERENTE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ACCESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR, DIRIGIR Y ADMINISTRAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE REDES PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUYENDO LAS LÍNEAS DE TELEFONÍA PÚBLICA Y DE LOS CLIENTES DEL ÁREA RURAL

- Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo y mejoramiento de los medios de acceso, en toda la cobertura de Pacifictel S.A.
- Planificar proyectos para mejorar la calidad y operación de redes de acceso a nivel local y regional
- Coordinar con la Gerencia de Diseño e Ingeniería la elaboración de las Bases, especificaciones técnicas, términos de referencia y presupuesto para la ejecución de proyectos de ampliación y mejoramiento de los medios de acceso.
- Administrar todos los Contratos adjudicados a Empresas privadas relacionadas al Mantenimiento de la planta Externa Urbana - Rural, y Adquisiciones de suministros para el mejoramiento de las Redes , además de los equipos y redes Comunitarias celebrado con las Empresas de Auto gestión .
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos, las Normas y Especificaciones técnicas vigentes para el personal de la Empresa como para los de las Empresas Contratadas.
- Elaborar los Índices de Calidad del servicio de Mantenimiento y hacer que estos se cumplan, para establecer el rendimiento del personal de la Empresa y el contratado.
- Es responsable por la administración y control del servicio de instalación de líneas y mantenimiento de redes incluyendo las Líneas de Telefonía Pública y de los clientes del área Rural
- Elaborar con sus Unidades y la Vicepresidencia Técnica, la proforma presupuestaria del área.
- Administrar la instalación de líneas telefónicas nuevas de acuerdo con el plan de Ventas
- Planificar y dirigir el control de los materiales egresados de las bodegas para el mantenimiento de las redes y la instalación de líneas, coordinando con el Jefe de UMIA.
- Elaborar y gestionar proyectos, ante las autoridades superiores, medidas de defensa de la infraestructura telefónica para prevenir los sabotajes y robos de cables y elementos de las redes de accesos.
- Reportar mensualmente el desarrollo y cumplimiento de las metas de Expansión, **índices de Gestión y de trabajos realizados al Vicepresidente Técnico.**

## Organigrama



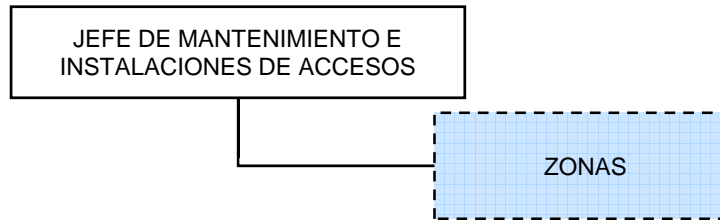
## JEFE DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE ACCESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR, CONTROLAR Y EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLANTA EXTERNA E INSTALACIONES DE LINEAS EN LAS ZONAS Y SUCURSALES O AGENCIAS.

- Elaborar y ejecutar los planes y programas de Mantenimiento Preventivo y correctivo de las redes de Planta Externa en las Centrales de Pacifictel S.A y Redes Comunitarias, de acuerdo con las exigencias de Calidad del servicio exigidas a la Empresa por los Organismos de Control (SUPTTEL)
- Supervisar, controlar y ejecutar la instalación de líneas de telefonía en las zonas donde no existan contratos de tercerización de mantenimiento de líneas, de acuerdo con el Plan Operativo y las exigencias de eficiencia y calidad exigidas por los Organismos de Control (SUPTTEL).
- Administrar y/o Fiscalizar a través de los Jefes de Zonas, o a quien delegue, para el área urbana de Guayaquil y Duran los Contratos de Instalaciones y mantenimiento de la Planta Externa ejecutados por las Empresas Privada, además de los equipos y redes Comunitarias celebrado con las Empresas de Autogestión.
- Controlar el cumplimiento de los Índices de Calidad del Servicio de Instalaciones, de acuerdo a las Políticas de la Empresa y de los Organismos de control (SUPTTEL) mediante el reporte mensual de los índices de calidad emitido por las zonas y las Jefaturas técnicas de sucursales y agencias.
- Elaborar, recomendar y gestionar proyectos de mejoramiento, nuevas construcciones, ampliaciones con la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Acceso, para mejorar la calidad y operación de los medios de accesos Fijo e inalámbrico en las áreas Urbanas y Rural.
- Inventariar la infraestructura telefónica (Redes primarias, secundarias, canalización, postes, etc.) y mantener actualizado los Datos Técnicos de las líneas de los clientes en la implementación del SAPE para evaluar y cuantificar el estado de las redes.
- Administrar y controlar, a través de los jefes de zonas y jefes técnicos en provincias, la entrega de materiales, equipos, herramientas y demás elementos requeridos para la ejecución de trabajos relacionados con la instalación de líneas y el mantenimiento de la planta externa.
- Revisar, analizar, registrar y aprobar las ordenes de trabajo de instalación de líneas con la documentación de soporte que son enviadas y emitidas por las Jefaturas de Zona para la ejecución de trabajos de mantenimiento y de mejoramiento de la red de la zona.
- Elaborar informes y reportes mensuales de su gestión a la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Accesos..

## Organigrama

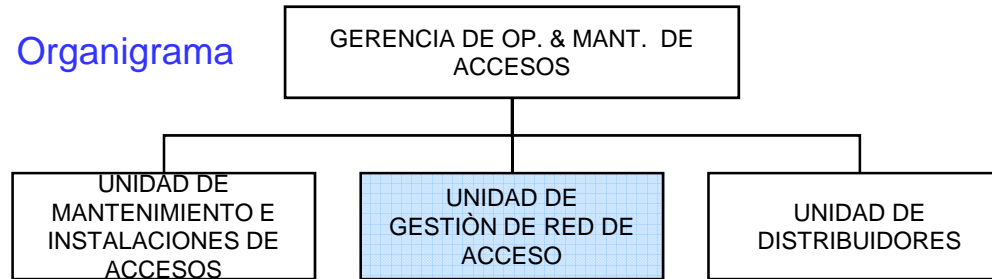


### JEFE DE ZONA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Controlar y supervisar la programación de los trabajos de mantenimiento diarios de la Zona.
- Controlar, supervisar , coordinar la ejecución de órdenes de Servicios entregadas a las empresas de Línea Buena y/o Supervisores Técnicos de Pacifictel.
- Establecer y ejecutar sanciones por no cumplimiento de los contratos de las empresas de Línea Buena
- Analizar y disponer los requerimientos de los CIACS solicitados a través de Correo Electrónico.
- Supervisar el ingreso de novedades técnicas generadas por Pacifictel y la contratista de Línea Buena al Sistema SAPE
- Controlar y supervisar que el material a utilizar esté de acuerdo a los estándares establecidos por las normas técnicas de telecomunicaciones.
- Elaborar los cuadros estadísticos de reprogramaciones e instalaciones.
- Realizar el estudio de factibilidad de Líneas v Transmisión de datos ADSL
- Supervisar que los proyectos y operativos de Líneas Especiales cumplan con las normas establecidas.
- Elaborar y presentar ante el Jefe de Mantenimiento e Instalación de Accesos informes estadísticos del material utilizado en los trabajos realizados por la zona (Mensual, Semanal o quincenal)
- Responder por las seguridades de los armarios y disponer la apertura para la ejecución de instalaciones, traslados y/o reparaciones.
- Compilar y fiscalizar la información para elaboración de planillas a los contratistas de línea buena.
- Colaborar en los proyectos y operativos especiales técnicos y comerciales concernientes a la cobertura de la zona.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



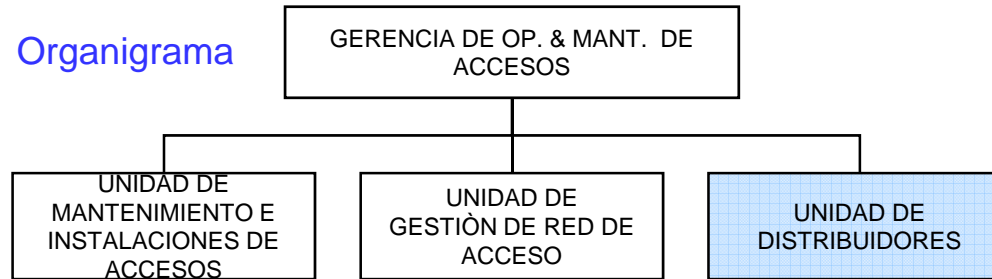
## JEFE DE GESTIÓN DE RED DE ACCESO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE CONTROL TÉCNICO DE LA RED DE ACCESO Y NÚMEROS TELEFÓNICOS

- Dirigir, supervisar y ejecutar el levantamiento y actualización del inventario gráfico y alfanumérico de los elementos de las redes de acceso (datos técnicos), planta interna (números telefónicos) y la conectividad entre los mismos.
- Supervisar y auditar los procesos que tiene relación con la modificación de los estados de la información de las redes de acceso (datos técnicos) y circuitos de planta interna (números telefónicos), en el aprovechamiento de la misma; a fin de mantener una base de datos alfanumérica única con información actualizada y confiable.
- Autorizar los permisos de acceso a la base de datos a través del Sistema de Administración de Planta Externa (SAPE), como custodio de la información de las redes de acceso.
- Administrar, operar y respaldar las aplicaciones del Sistema de Información Geográfico instalados en diferentes áreas de la empresa, y monitorear el funcionamiento de las redes de datos para el buen aprovechamiento de dichas aplicaciones.
- Convertir y/o registrar la información de los procesos de diseño y/o construcción de redes de acceso que vaya a modificar o haya modificado la infraestructura existente sobre la plataforma de nuestro Sistema de Información Geográfica (GIS), para mantener una Base de Datos Gráfica actualizada y confiable.
- Identificar las fuentes de datos y/o información de las redes de acceso e incorporar al flujo de procesos que permitan su registro y actualización.
- Implementar puntos y sistemas de control aprobados por la alta autoridad, en los procesos relacionados con las redes de acceso (datos técnicos) y circuitos de planta interna (números telefónicos).
- Desarrollar auditorías técnicas periódicas a todos los procesos relacionados con la venta, instalación y mantenimiento de líneas telefónicas.
- Desarrollar programas de inducción y capacitación para operadores y usuarios finales en el manejo y uso de las aplicaciones para un mejor aprovechamiento de la de la infraestructura de redes en la prestación del servicio..
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



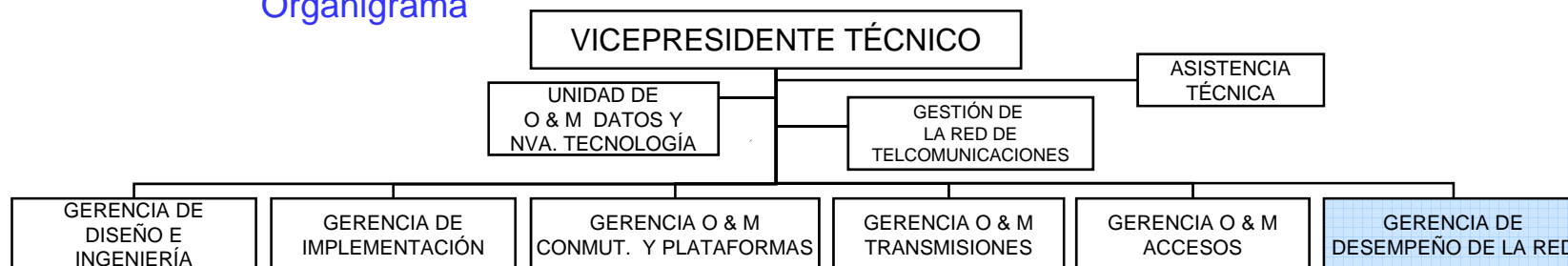
## JEFE DE DISTRIBUIDORES

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR Y FISCALIZAR EL MANTENIMIENTO DE LOS DISTRIBUIDORES DE GUAYAQUIL Y COORDINAR EL DE LAS SUCURSALES Y AGENCIAS.

- Planificar la operación y mantenimiento de los Distribuidores de la ciudad de Guayaquil y rural de la provincia del Guayas. Y con los Jefes Técnicos de Sucursales las labores de los técnicos encargados de los distribuidores.
- Planificar la operación y mantenimiento de los Distribuidores de la ciudad de Guayaquil y rural de la provincia del Guayas. Igualmente con los Jefes Técnicos de Sucursales supervisar las labores de los técnicos encargados de los distribuidores.
- Controlar la correcta actualización del Sistema de Administración de Planta Externa (S.A.P.E.)
- Planificar y administrar la habilitación, deshabilitación de números telefónicos y la conformación de números de PBX de la Ciudad de guayaquil, y áreas Rurales de la provincia del Guayas. Así como también con los Jefes Técnicos de Sucursales de los distribuidores.
- Mantener estadísticas de instalaciones mensuales realizadas en los Distribuidores de la Ciudad de Guayaquil y áreas Rurales de la provincia del Guayas. Coordinar con los Jefes Técnicos de Sucursales que esta información sea mantenida por los técnicos encargados de los distribuidores.
- Controlar, orientar e instruir continuamente el desempeño del personal técnico de los Distribuidores.
- Controlar la ejecución de reajustes masivos y el ingreso inmediato a su base de datos.
- Fiscalizar los contratos de mantenimiento de los Distribuidores.
- Elaborar con la Gerencia de Operación y Mantenimiento de Accesos, la proforma presupuestaria del área.
- Elaborar y presentar informes ejecutivos y detallados y reportes de la situación de los Distribuidores de manera mensual y los solicitados por el Gerente de Operación y Mantenimiento de accesos.
- Mantener reuniones periódicas, con las áreas involucradas en su gestión, con la finalidad de gestionar acciones que conlleven a buscar mejoras en la calidad del Servicio.

## Organigrama



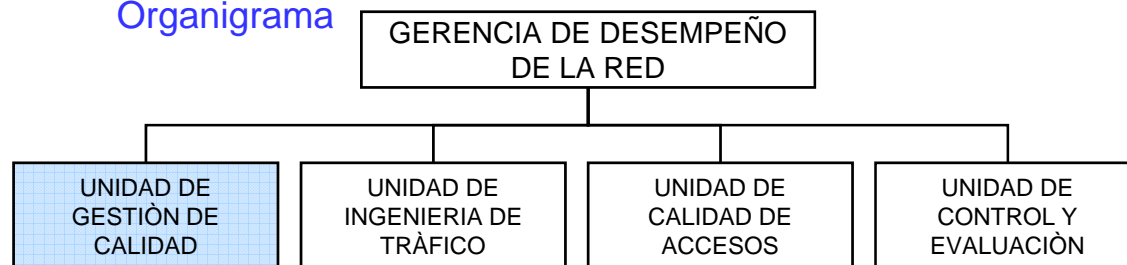
## GERENTE DE DESEMPEÑO DE LA RED

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### **EVALUAR Y CONTROLAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS QUE INVOLUCREN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EXPANSIÓN E ÍNDICES DE CALIDAD DE LA EMPRESA.**

- Supervisar la red de telecomunicación de Pacifictel S.A. para el control y dimensionamiento de los Sistemas de Telecomunicaciones y establecer los requerimientos de la red y las condiciones óptimas de acuerdo a la demanda de servicios.
- Reportar los índices de calidad técnica de los sistemas de Conmutación y Accesos de la Empresa, con el fin de cumplir con los Estándares de Calidad dispuestos por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.
- Controlar la ejecución de los proyectos de inversiones y mantenimiento correspondientes al Plan Operativo Anual de la Vicepresidencia Técnica.
- Elaborar y evaluar informes técnicos estadísticos para los organismos de control y regulación externos, la Gerencia de Desempeño de la Red y las áreas de la Empresa, así como reportes de periodicidad mensual de consumo promedio (ARPU) de los servicios que presta la Empresa, además de los informes estadísticos de calidad de servicio.
- Elaborar y supervisar la ejecución de los Planes Técnicos Fundamentales de la Empresa (Planes de Numeración, Señalización y Enrutamiento) en coordinación con la Gerencia de Asuntos Regulatorios y el Órgano Regulador del Estado.
- Coordinar con la Dirección de Planificación Corporativa el Plan de Inversiones y de Mantenimiento Anual de la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a los objetivos y metas dispuestos por la Empresa.
- Controlar la calidad técnica de los sistemas de telecomunicaciones de la Empresa, de acuerdo al Contrato de Concesión, a las normas técnicas de implantación, y establecer los respectivos mecanismos de control y evaluación de la calidad y recomendar los correctivos pertinentes.
- Elaborar en coordinación con la Gerencia de Asuntos Regulatorios los índices de calidad técnica de los sistemas de conmutación y planta externa de la empresa, para la propuesta del Plan Anual de Expansión e Índices de Calidad a la SENATEL.
- Gestionar con la Gerencia de la Vicepresidencia Técnica, las acciones, actividades y procesos que permitan la optimización de los recursos y el desarrollo de las operaciones de la Empresa.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



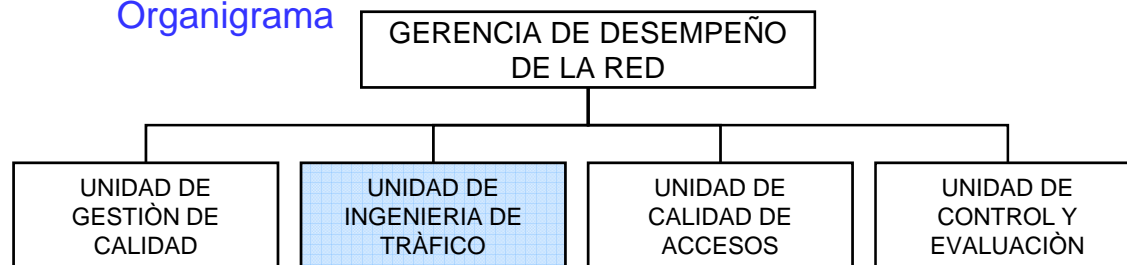
## JEFE DE GESTIÓN DE CALIDAD

### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD, INTERPRETAR LAS DIFERENCIAS ENTRE LO REAL Y EL ESTÁNDAR, Y RECOMENDAR ACCIÓN SOBRE LA DIFERENCIA.

- Programar y realizar las mediciones de calidad de servicio y tráfico y el procesamiento de datos para elaborar los índices de calidad de servicio de conmutación telefónica y presentar los reportes mensuales o los requeridos a la Gerencia de Desempeño de la Red .
- Procesar la información de archivos de mediciones para obtener reportes de índices de calidad
- Elaborar estrategias para el cumplimiento de índices de calidad de servicio establecidos en el Contrato de Concesión suscrito con el CONATEL, y recomendar acciones para optimizar el recurso tecnológico existente.
- Inspeccionar, medir y probar (incluye el software) las mediciones de tráfico telefónico y calidad de servicio para atender los requerimientos de información de los organismos de control.
- Realizar la comprobación y medición de la calidad del servicio telefónico local, regional, nacional e internacional a fin de recomendar medidas correctivas para su mejoramiento a fin de cumplir con los indicadores anuales de calidad de servicio.
- Elaborar el informe de los índices de calidad del servicio de conmutación telefónica.
- Programar y controlar todo lo inherente al control de calidad de servicio en la instalación de sistemas de conmutación.
- Realizar la medición y análisis de los tiempos de interrupción en los sistemas de telecomunicaciones para evaluar el impacto del lucro cesante.
- Programar y controlar las actividades del personal de la unidad.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



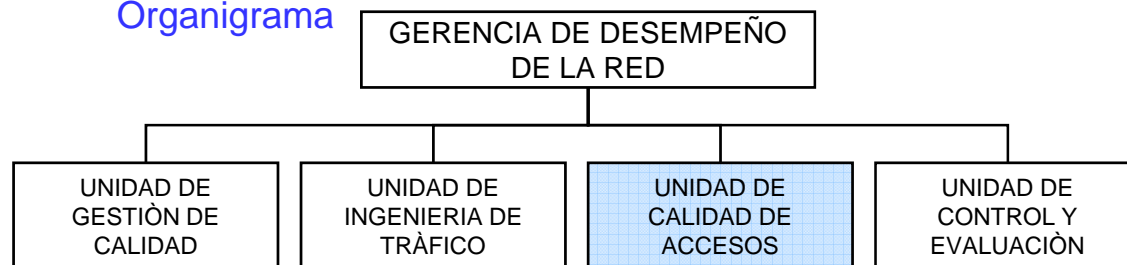
## JEFE DE INGENIERIA DE TRÁFICO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### ANALIZAR Y SUPERVISAR LAS MEDIDAS DE TRÁFICO PARA EL CONTROL Y DIMENSIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES

- Realizar los análisis de tráfico para la planificación de sistemas y servicios de telecomunicaciones para el dimensionamiento de los sistemas de conmutación, transmisión y accesos.
- Dimensionar y supervisar la red de telecomunicación de Pacifictel S.A. con el fin de que se encuentre en condiciones óptimas de acuerdo a la demanda de servicios, márgenes de beneficios de la explotación, calidad de la prestación y el entorno regulatorio y comercial.
- Elaborar y controlar el cumplimiento de los planes técnicos fundamentales de Numeración, Señalización y Enrutamiento de Pacifictel S.A., de acuerdo a lo dispuesto por el Organismo Regulador del sector de las telecomunicaciones.
- Establecer los requerimientos de la red según la demanda de servicios, esto es: número de clientes de la red, uso de la red por dichos clientes para los distintos servicios de la red, origen y destino de las conexiones, tiempos de conexión y la evolución de los distintos aspectos en el tiempo (variaciones horarias y estacionales, previsiones de crecimiento a corto, medio y largo plazo, etc.). También se consideran las necesidades de interconexión entre diferentes operadores locales, nacionales e internacionales.
- Establecer las observaciones necesarias para la optimización y adecuación de la estructura o topología de la red y de las tecnologías aplicables, para facilitar el crecimiento a futuro y la adaptación a los nuevos servicios. También se considera la necesidad de establecer la mediación o conciliación de la información de tráfico de la empresa.
- Establecer sistemas de supervisión que aporten los datos necesarios para identificar sobrecargas e infrautilizaciones de la red y los niveles de servicio en cada punto y permitir determinar soluciones adecuadas para resolver y anticipar problemas de calidad desde el corto al largo plazo y alimentar con datos de partida a los procesos de proyección de crecimiento.
- Actualizar y elaborar análisis estadísticos mensual sobre el estado y funcionamiento de todos los sistemas de telecomunicaciones y el reporte técnico oficial requerido por los organismos de control y regulación externos; y por todas las áreas de la Empresa.
- Recomendar y coordinar las acciones y actividades que permitan optimizar el recurso tecnológico existente en la empresa.
- Dirigir, coordinar y evaluar las actividades técnicas realizadas en la Unidad, hace cumplir Las políticas de la Unidad.
- **Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.**

## Organigrama



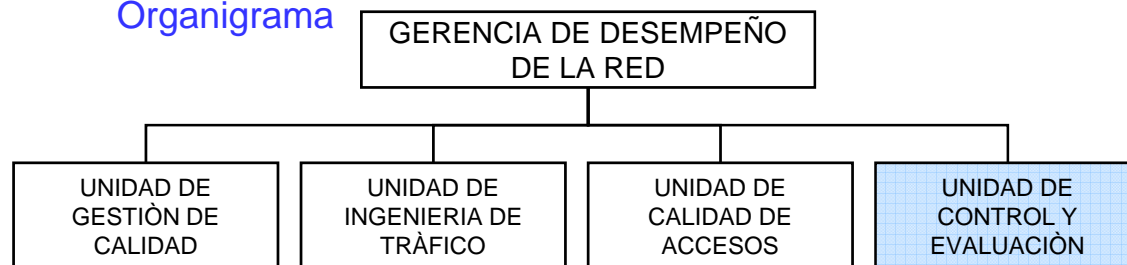
## JEFE DE CALIDAD DE ACCESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### **DIRIGIR, PROGRAMAR Y SUPERVISAR LA CALIDAD DEL MANTENIMIENTO DE REDES Y CANALIZACIÓN**

- Supervisar y controlar la calidad de los trabajos ejecutados para la operación y mantenimiento de las redes de acceso de la Empresa.
- Supervisar y controlar la ejecución del cronograma y calidad de los contratos de construcción de redes y canalización; recomienda cambios para eliminar el lucro cesante.
- Supervisar la operación de los equipos que soportan el servicio de mantenimiento 132 y elabora los índices de calidad de planta externa.
- Gestionar con las diferentes zonas el cumplimiento de los índice de calidad de atención de reclamos de clientes por mantenimiento de líneas de acuerdo con las exigencias de calidad y eficiencia empresariales.
- Controlar la eficiencia y la conveniencia de trabajos adicionales en los respectivos contratos de mantenimiento, recomendados por la Unidad de Mantenimiento de la Gerencia de Accesos, previos a contratarse.
- Controlar la eficiencia y la conveniencia de trabajos adicionales en los respectivos contratos de construcción de planta externa, recomendados por la Gerencia de Implementación, previos a contratarse.
- Elaborar y presentar al Gerente de Desempeño de la Red informes mensuales de pérdidas de tráfico ocasionadas por la planta externa para evaluar el impacto del lucro cesante.
- Programar y controlar las actividades del personal de la Unidad.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

## Organigrama



## JEFE DE CONTROL Y EVALUACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

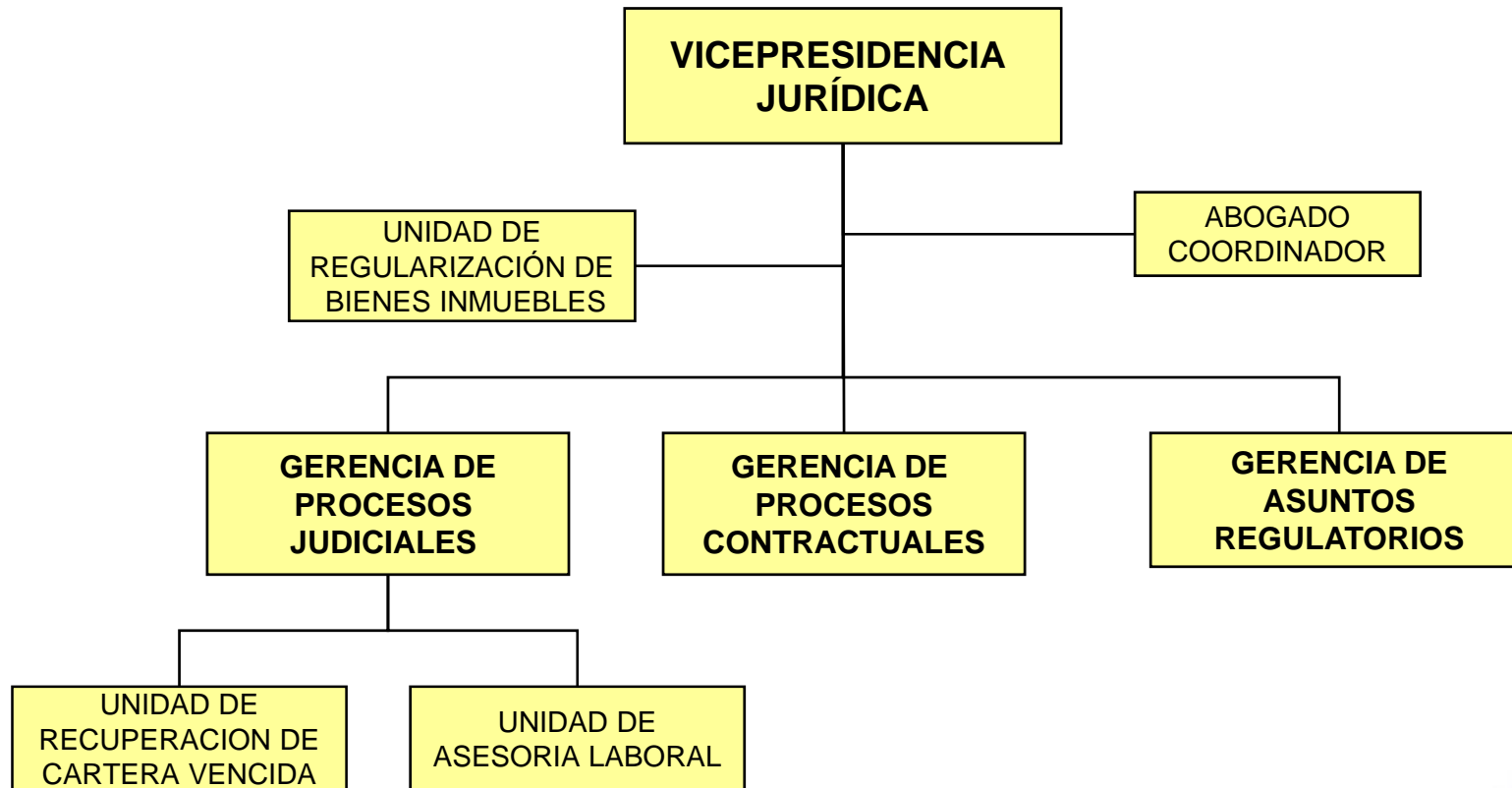
ELABORA COORDINA CON LA DIRECCION DE PLANIFICACION CORPORATIVA EL PLAN OPERATIVO ANUAL Y LOS PROYECTOS DE INVERSIONES

- Controlar y evaluar la ejecución de los Proyectos de Inversiones, de acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo de Inversiones.
- Actualizar y controlar el cronograma de ejecución de los Proyectos de Inversiones y Mantenimiento de la Vicepresidencia Técnica.
- Elaborar y presentar por requerimiento de la Gerencia de Desempeño de la Red los Informes técnicos y cronogramas de ejecución de los Proyectos de Inversiones correspondiente al Plan Operativo Anual.
- Controlar la certificación de los proyectos detallados en el Plan Operativo Anual en coordinación con la Gerencia de Programación y Control Presupuestario.
- Elaborar en coordinación con la Dirección de Planificación Corporativa y la Vicepresidencia de Negocios, el Plan Operativo Anual de inversiones, cronograma de actividades y de flujo de caja, de los proyectos de inversiones de la Vicepresidencia Técnica.
- Participar en la elaboración de la proforma presupuestaria de la Vicepresidencia Técnica, presupuestos de gastos corrientes y presupuesto de inversiones.
- Gestionar con otras Unidades, las acciones y procesos que permitan la optimización del control operativo de la Vicepresidencia Técnica.
- Dirigir y evaluar las actividades técnicas y administrativas realizadas en la Unidad.
- Presentar informe mensual de sus índices de Gestión a la Gerencia.

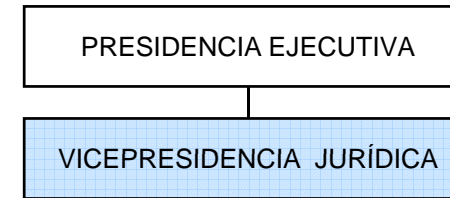


# VICEPRESIDENCIA JURÍDICA

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## ORGANIGRAMA



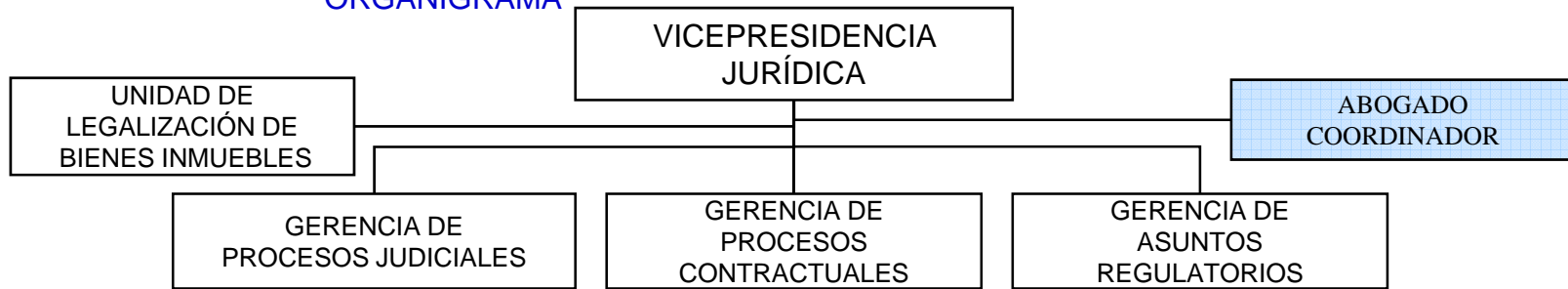
### VICEPRESIDENTE JURÍDICO

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

RESPONSABLE POR LA DEFENSA Y ASESORÍA EN ASUNTOS LEGALES Y LAS RELACIONES ENTRE LA COMPAÑÍA Y LOS ORGANISMOS DE REGULACION Y CONTROL DEL ESTADO.

- Asesorar en materia legal al Presidente Ejecutivo y demás unidades de la empresa.
- Participar de manera indelegable en los Comités de Contrataciones.
- Proveer recursos jurídicos necesarios a las sucursales y agencias para una operación eficiente y eficaz.
- Realizar seguimiento en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando informes periódicos de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.
- Asignar procesos a diferentes bufetes precalificados para actividades legales externas.
- Por disposición expresa del Presidente Ejecutivo, absolver toda clase consultas en materia legal, a los proveedores de la Compañía.
- Controlar la elaboración de todos los contratos y convenios que realice la empresa, ya sea con empresas privadas o públicas nacionales o internacionales.
- Tramitar los procesos judiciales y extrajudiciales en materia civil, laboral, penal, regulatorio, etc., y en los que la empresa sea actor o demandada ante los juzgados, Tribunales de la República, y casos de arbitraje.
- Vigilar el normal cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de concesión.
- Defender los derechos de Pacifictel S.A., consagrados en el contrato de concesión y en las normas regulatorias vigentes.
- Verificar los procesos de legalización de todos los actos y contratos de la compañía, dispuestos por la Presidencia Ejecutiva, exceptuándose los contratos laborales.
- Vigilar y controlar la aplicación de la Ley Orgánica del Consumidor y su reglamento en las actividades relacionadas con la compañía.
- Manejar el Fondo Rotativo de la Vicepresidencia.
- Realizar la custodia de los documentos contractuales que realice la compañía a través de la Gerencia encargada.

## ORGANIGRAMA

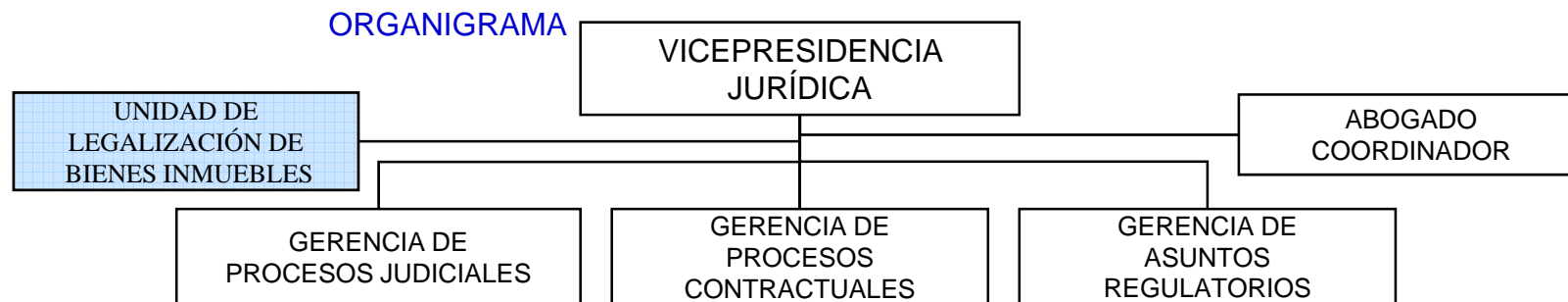


## ABOGADO COORDINADOR

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTIONAR LA ACCION DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Coordinar con las áreas internas de la Vicepresidencia, la Gestión de la vicepresidencia.
- Coordinar con las demás vicepresidencias u otras áreas de la empresa las tareas y funciones propias de la Vicepresidencia.
- Controlar el ingreso y egreso de toda la documentación para la Vicepresidencia Jurídica.
- Supervisar el despacho y control de la documentación y archivo de la Vicepresidencia Jurídica.
- Dar seguimiento de las tareas asignadas por el Vicepresidente Jurídico al personal del área hasta su posterior despacho.
- Emitir informes respecto a las consultas realizadas por los funcionarios de diferentes áreas, de acuerdo a lo dispuesto por el Vicepresidente Jurídico.
- Demás funciones inherentes al cargo asignadas directamente por el Vicepresidente.



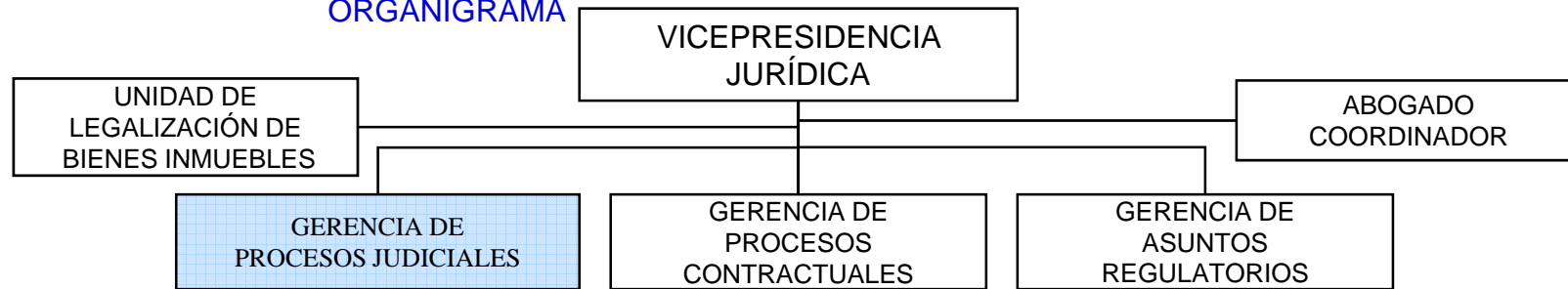
## **JEFE DE LEGALIZACIÓN DE BIENES INMUEBLES**

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

REGULARIZAR LA SITUACIÓN JURÍDICA DE LOS BIENES INMUEBLES (RUBRO TERRENO/INFRAESTRUCTURA) DE LA COMPAÑÍA

- Gestionar la emisión de escrituras de todos los bienes inmuebles que surgieron por la escisión, y, compra, donaciones u otras figuras jurídicas como préstamo de uso/ comodato, etc.
- Marginar o Inscribir en los registros de la propiedad de cada cantón o de los catones donde se ubican los terrenos / infraestructura de la compañía, el título adquisitivo del terreno, para actos seguido, catastrarlo en la pertinente municipalidad.
- Gestionar con las Sucursales y Agencias de Pacifictel S.A., para un mejor control sobre el estado de la regularización de bienes.
- Tramitar las exoneraciones de los impuestos prediales o los impuestos municipales en los Municipios de la provincia del guayas.
- Informar mensualmente a la Administración a través de la Vicepresidencia, del proceso de legalización de los bienes inmuebles de la empresa
- Diligenciar las disposición de carácter jurídico emanada de las autoridades de la compañía a través de la Vicepresidencia Jurídica.
- Organizar la información y el proceso de legalización de los inmuebles que se regularizan con las áreas de la compañía.
- Emitir estadísticas y reportes de los bienes regularizados y por regularizar para el auditor de la empresa.

## ORGANIGRAMA



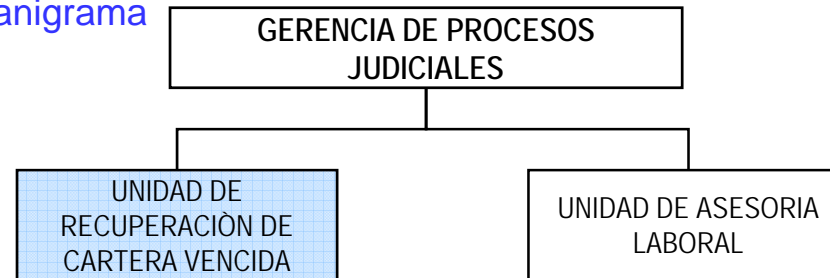
## GERENTE DE PROCESOS JUDICIALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PATROCINAR JUDICIALMENTE A PACIFICTEL S.A. EN LOS JUICIOS Y PROCESOS ARBITRALES EN LOS QUE LA EMPRESA SEA ACTOR O DEMANDADA

- Asignar y controlar los procesos jurídicos asignados a la gerencia hasta su conclusión.
- Absolver consultas legales, que recibe de las diferentes áreas de la empresa, basados en el reglamento interno de la compañía y de información concerniente a aspectos legales, relacionados con procesos y juicios.
- Impartir instrucciones y asesoramiento, sobre los casos que así lo requieran, a los abogados a cuyo cargo se encuentra su patrocinio.
- Gestionar con las Sucursales y Agencias de Pacifictel S.A., para un mejor control sobre el estado de los juicios, reclamos administrativos y demás diligencias a cargo de los abogados que laboran en el sitio.
- Formular propuestas a los reglamentos, decretos o resoluciones de PACIFICTEL S.A., en el caso de ser requerido.
- Promover reuniones, cuando el caso lo amerite, con los Vicepresidentes, Gerentes y/o otros funcionarios para recabar antecedentes que pudieran servir como fundamentos de hecho para la defensa de los derechos de la compañía, en procesos y juicios por reclamos administrativos.
- Informar trimestralmente al Vicepresidente Jurídico sobre el estado de los juicios , sin perjuicio que lo pueda solicitar cuando lo considere pertinente.
- Asistir a Diligencias y Audiencias en representación de la empresa, por disposición del Vicepresidente Jurídico y del Presidente Ejecutivo

## Organigrama



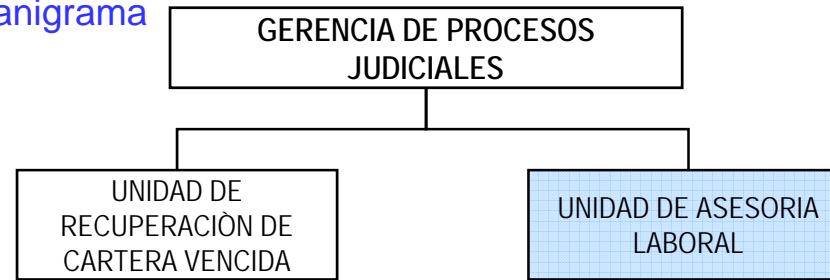
## JEFE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### **RECUPERAR CARTERA VENCIDA POR LA VIA JUDICIAL**

- Elaborar y ejecutar plan de acción para realizar la gestión de cobro, por la vía Judicial, dependiendo de cada caso, hasta conseguir en lo posible la sentencia favorable.
- Ejecutar los procedimientos que conlleven a la recuperación de la cartera conforme a lo prescrito en la Ley.
- Efectuar las acciones y el seguimiento continuo del proceso legal hasta su culminación. Siendo responsable el Abogado patrocinador de los resultados obtenidos.
- Organizar la documentación remitida por la Gerencia de Administración de Recaudaciones y Cobranzas, con el fin de preparar las demandas.
- Evaluar mensualmente los resultados obtenidos y preparar informes semanales de gestión prelegal y legal efectuados de recuperación cartera, para conocimiento de la Gerencia de Procesos Judiciales.
- Coordinar con la Gerencia de Recaudaciones y Cobranzas, con el fin de obtener toda la documentación necesaria para formular las demandas.
- Coordinar acciones con los Abogados de las provincias designados para recuperar cartera vencida por la vía judicial.
- Consolidar la información de los juicios Informar periódicamente a la Gerencia de Procesos Judiciales del estado de los procesos judiciales referente a los juicios verbal sumario y ejecutivos.

## Organigrama



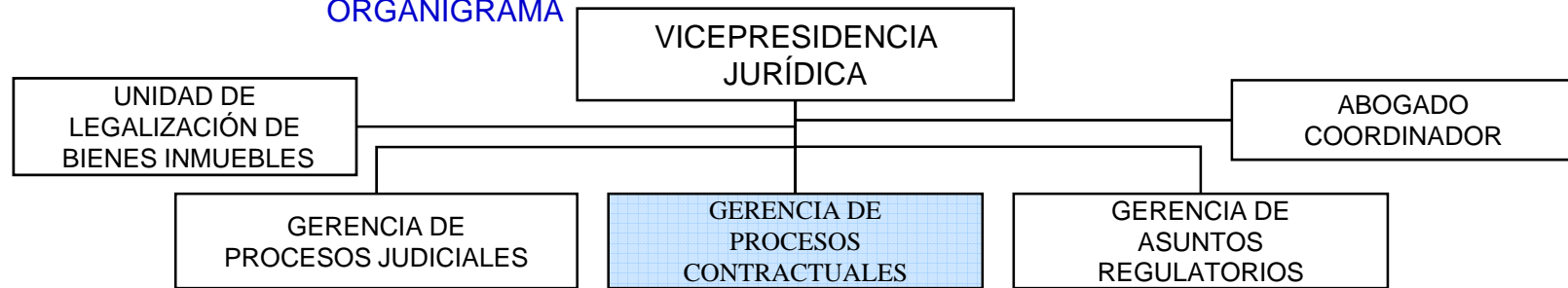
## UNIDAD DE ASESORÍA LABORAL

### DESCRIPCION FUNCIONAL

BRINDAR SOPORTE JURÍDICO DE TIPO LABORAL A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN.

- Atender oportunamente los requerimientos de la Gerencia de Recursos Humanos en criterios legales referentes a asuntos laborales y emitir sugerencias para la correcta aplicación de las disposiciones, reglamentos y demás instrumentos en materia laboral.
- Prestar soporte jurídico en las relaciones obreros - patronales.
- Elaborar las actas de finiquito en base a las liquidaciones practicada por la Unidad de Control y Nómina y legalizar su entrega, con el cheque correspondiente, por parte del Inspector del Trabajo.
- Emitir pronunciamientos y criterios legales, referentes a asuntos laborales, de las consultas de las diferentes Áreas de Pacifictel S.A. incluidas las Sucursales y Agencias.
- Atender reclamos y consultas de carácter jurídico laboral de los trabajadores de la empresa, que por intermedio de sus superiores hayan presentado.
- Absolver consulta respecto a la correcta aplicación del Contrato Colectivo, Código de Trabajo, Código Civil, Constitución Política del Estado y demás disposiciones legales.
- Difundir la aplicación adecuada del Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento del Comité Obrero Patronal y otras normativas legales en coordinación con la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.
- Trasladarse a las Sucursales y Agencias para obtener información y pruebas que sirvan para resolver problemas laborales.
- Coordinar acciones con los abogados externos que llevan procesos laborales.
- Hacer propuestas para reformar los reglamentos relacionados con la actividades laborales de sus trabajadores, cuando hubiere necesidad de actualizarlos.

## ORGANIGRAMA



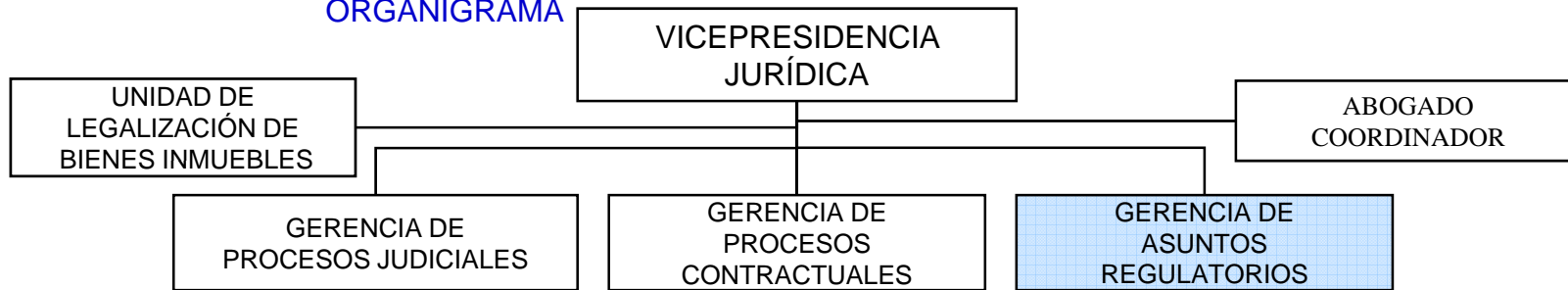
## GERENTE DE PROCESOS CONTRACTUALES

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

SUPERVISAR DIRECTAMENTE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL CONCERNIENTES A CONTRATOS EMPRESARIALES Y AFINES QUE SUSCRIBE LA EMPRESA.

- Participar en el Comité de Adquisiciones, y delegar al personal bajo su cargo para que participen en las Comisiones técnica de apoyo, referente a procesos contractuales del comité de adquisiciones.
- Analizar convenios de interconexión que cuenten con el pronunciamiento de la Vicepresidencia de Negocios, que contengan los términos de negociación acordados.
- Intervenir en la elaboración de contratos, convenios, actas de convenios de pagos, transacción.
- Realizar seguimiento de trámites de informes previos a la suscripción de contratos en la Procuraduría General del Estado, el mismo que tiene un plazo de entrega de 20 días hábiles una vez ingresado el requerimiento
- Absolver consultas de conformidad a los reglamentos empresariales, normas del Accionista y en las mejores condiciones para la empresa, siguiendo las políticas expresas de la Administración.
- Requerir y verificar los documentos habilitantes completos para suscripción de un contrato.
- Gestionar la tramitación oportuna de las consultas y criterios legales solicitadas al área y su respectiva absolución la misma que deberá remitirse al Vicepresidente Jurídico para que conteste al área requeriente.
- Realizar el registro interno de contratos con los documentos habilitantes y autorización expresa del Presidente Ejecutivo, y realizar posteriormente la distribución interna de los ejemplares del contrato.
- Elaborar informes mensuales y reportes solicitados por el nivel superior, relacionados con aspectos contractuales y jurídicos.
- Mantener con la Unidad de Contrataciones de la Presidencia Ejecutiva, el registro de proveedores actualizado.

## ORGANIGRAMA



## GERENTE DE ASUNTOS REGULATORIOS

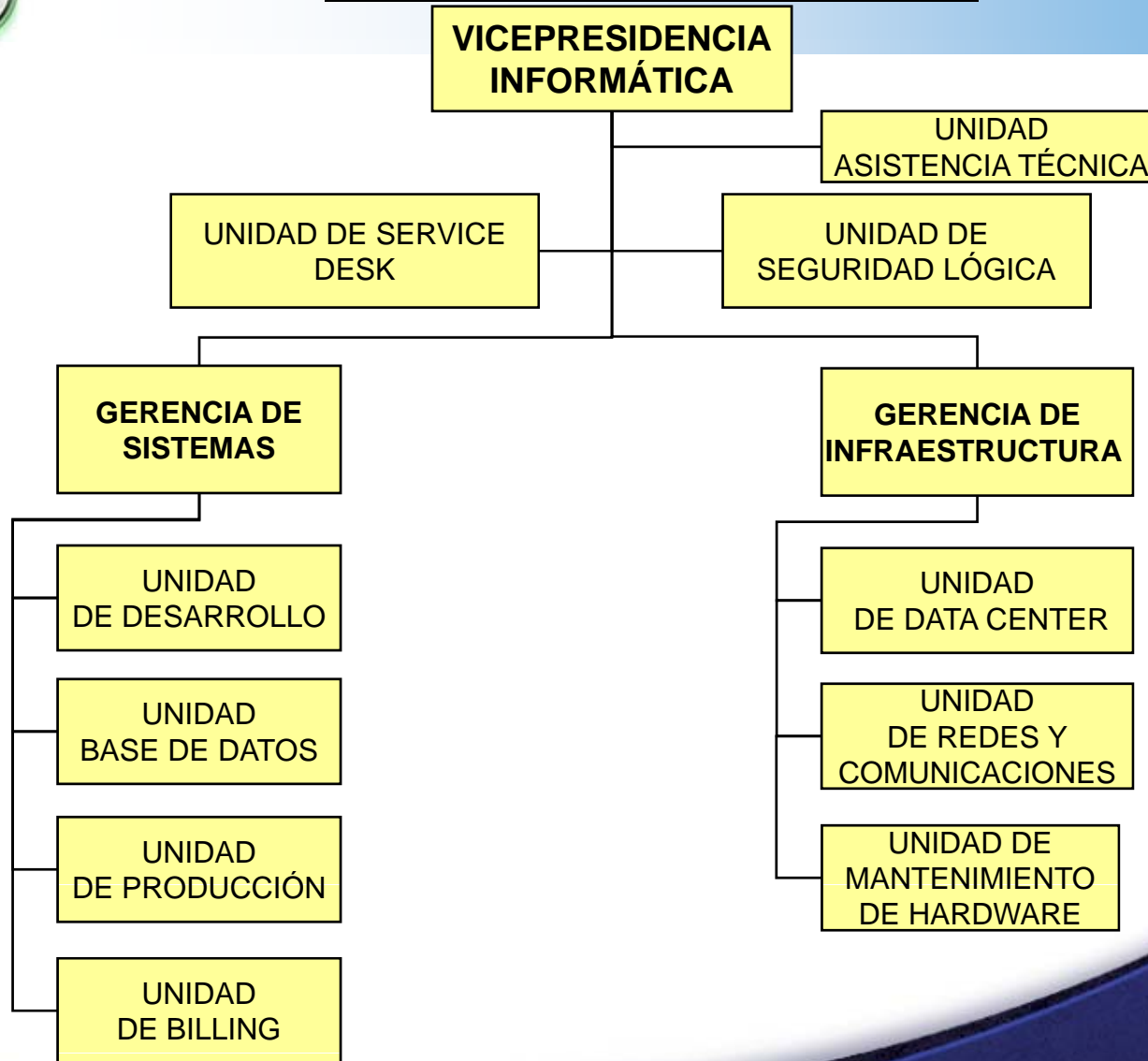
### DESCRIPCION FUNCIONAL

DIRIGIR, CONTROLAR Y RECOMENDAR MEDIDAS RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN E INFORMAR A LOS ORGANISMOS DE CONTROL.

- Gestionar y controlar todas las obligaciones contractuales derivadas del Contrato de Concesión de Pacifictel S.A.
- Dar atención a las Boletas y Resoluciones de la Suptel.
- Preparar propuestas para mejorar la situación de la empresa en el ámbito regulatorio y gestionar con los organismos que los traten, cuando sea necesario.
- Vigilar que se cancelen oportunamente las obligaciones económicas a los organismos de Regulación y Control, así como a las organizaciones de las que Pacifictel forma parte.
- Controlar acciones con las áreas de Pacifictel pertinentes a fin de que se cumplan las metas Expansión e Índices de calidad y del Contrato de Concesión y Resolución de los Organismos competentes.
- Presentar propuestas de mejoras para la medición y calculo de los indicadores de servicio o Parámetros de Calidad.
- Identificar personal técnico responsable y cronograma de inspección y mediciones mensualmente, trimestrales, anuales.
- Evaluar y documentar la validez de los resultados de inspecciones y mediciones.
- Evaluar documentos de proceso realizado para calibración de equipos de medición.
- Administrar el Sistema Informático de Índices de Calidad.
- Preparar las respuestas e informes que se deben entregar a los organismos de Regulación y Control.
- Tramitar los permisos por uso de frecuencia de los enlaces que utiliza Pacifictel y los permisos de homologación de sistemas de espectro ensanchado y Administrar el Contrato de Concesión de Uso de Frecuencias.
- Gestionar se ejecuten y se entreguen de forma oficial proyectos del FODETEL y se cruce cuenta en la contabilidad de Pacifictel y del FODETEL.
- Gestionar relaciones cordiales y proactivas con los organismos de Regulación y Control de las Telecomunicaciones del país y con las demás empresas y organismos del sector.

# VICEPRESIDENCIA DE INFORMÁTICA

## ESTRUCTURA ORGÁNICA PROPUESTA



*Pacifictel S.A.*

## ORGANIGRAMA

PRESIDENCIA EJECUTIVA

VICEPRESIDENCIA DE  
INFORMATICA

### VICEPRESIDENTE DE INFORMÁTICA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS OPERACIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA

- Planifica, dimensiona, aprueba y controla los servicios informáticos, la ejecución de proyectos y soluciones corporativas orientadas a ser soporte de Tecnología Informática de las operaciones de Pacifictel.
- Es responsable del dimensionamiento y la estructura de los recursos informáticos de la empresa y planificar el presupuesto correspondiente.
- Proveer recursos de tecnología de información necesarios a las sucursales y agencias para una operación eficiente y eficaz.
- Realizar seguimiento en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando informes periódicos de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.
- Definir las políticas informáticas y controlar la ejecución de procesos, procedimientos y reglamentos empresariales.
- Planificar, organizar y controlar la seguridad, confiabilidad, integridad y eficiencia del hardware, software, datos y aplicaciones informáticas;
- Planificar y organizar la distribución de los servicios informáticos para el mejoramiento de la atención al cliente interno y externo.
- Controlar el rendimiento y la operatividad de las aplicaciones de todos los sistemas empresariales como recaudación, facturación, ventas, compras, etc.;
- Dirigir el plan de desarrollo de los recursos de Internet y sus servicios de valor agregado basados en Internet.

## ORGANIGRAMA



### ASISTENTE TÉCNICO

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA EN LA GESTIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Gestionar con las demás vicepresidencias u otras áreas de la empresa las tareas y funciones propias de la Vicepresidencia de Informática.
- Dirigir, con las áreas internas de la Vicepresidencia, la elaboración de Proyectos de Mejoramiento de Gestión de la vicepresidencia.
- Buscar alternativas y desarrollar las bases para convocatoria a concursos de proyectos informáticos, evaluación económica final, Pre-Selección de mejores alternativas, brindar soporte en Gestión y Asesorías a la Vicepresidencia de Pacifictel en la elección e la alternativa final.
- Gestionar cada uno de los proyectos con resultados. entrega e implantación, control en la capacitación del usuario y la coordinación con los líderes y desarrolladores.
- Realizar el monitoreo mensual de la ejecución del presupuesto de la Vicepresidencia.
- Elaborar informes y reportes necesarios solicitados por el Vicepresidente.
- Administrar el Fondo Rotativo de la Vicepresidencia.
- Supervisar con las Sucursales y Agencias la estandarización y aplicación de políticas tecnológicas.
- Demás funciones inherentes al cargo asignadas directamente por el Vicepresidente.

## ORGANIGRAMA



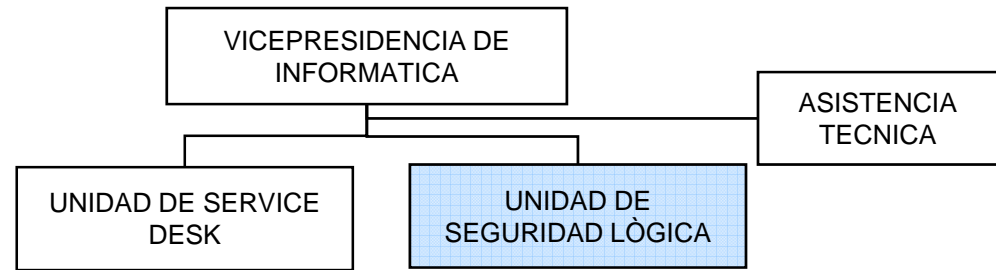
### JEFE DE SERVICE DESK

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ATENDER Y DAR SOLUCIONES DE PRIMER NIVEL EN LO REFERENTE A LA OPERACIÓN DE SISTEMAS , COMPUTADORAS Y REDES.

- Velar continuamente por una óptima Calidad en atención a los usuarios de los sistemas.
- Atender continuamente problemas de configuración de equipos, instalación de utilitarios, problemas de hardware .
- Atender de forma directa las tareas encomendadas por la vicepresidencia acorde el Plan Operativo.
- Asistir a los usuarios internos de Pacifictel en las tareas de instalación de programas y software aplicativo de la empresa así como de programas antivirus para su correcto funcionamiento.

## Organigrama

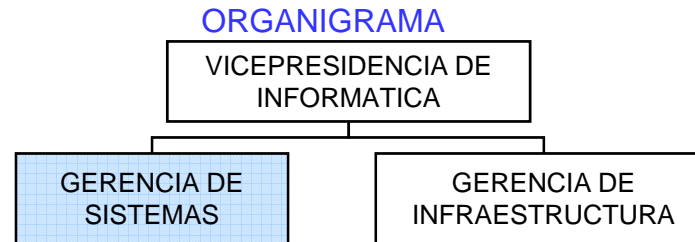


### UNIDAD DE SEGURIDAD LÓGICA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ELABORAR, CONTROLAR Y DIFUNDIR NORMAS, ESTANDARES, REGLAMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD INFORMATICA DE LA EMPRESA.

- Evaluar las amenazas de seguridad de información lógica en la compañía, reportar a la Vicepresidencia Informática según el tipo de amenaza y dirigir la implementación de los controles de seguridad más apropiados para eliminar o minimizar el impacto de las mismas.
- Monitorear continuamente y autorizar la creación de Usuarios y Asignación de privilegios en las plataformas tecnológicas, para mantener un acceso ordenado y autorizado por parte de los usuarios.
- Gestionar actividades con las áreas que administran las plataformas tecnológicas de Pacifictel S.A., y sugerir los cambios necesarios en hardware o software para lograr el nivel de seguridad requerido.
- Desarrollar semestralmente e implementar el programa de seguridad de información de la compañía.
- Verificar los resultados de las auditorías y controles establecidos en la Base de Datos y tomar acciones cuando sea necesario.
- Participar en el diseño y desarrollo de las nuevas aplicaciones para asegurar que se cumplan los estándares de seguridad.



## **GERENTE DE SISTEMAS**

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

**PLANIFICAR Y DIRIGIR TODAS LAS ACTIVIDADES DE SISTEMAS INFORMÁTICO,  
ORGANIZANDO LOS RECURSOS DEL SOFTWARE**

- Definir la arquitectura y modelo de información de datos de las nuevas aplicaciones y proyectar los requerimientos de la Unidad de sistemas incluyendo personal, equipos y demás elementos con una estimación de costos- beneficios de acuerdo a los planes y propuestas del área.

Administrar continuamente los Recursos Informáticos, humanos y logísticos necesarios para el proceso de facturación de consumo de productos y servicios de manera eficiente y oportuna; así como el control a los proveedores de OUTSOURCING del servicio de impresión y distribución de facturas.

Planificar mensualmente la adquisición de equipos y desarrollo o adquisición de aplicaciones con la finalidad de estandarizar la tecnología utilizada.

- Exigir permanentemente el control, eficiencia y Calidad de los sistemas.

- Supervisar la entrega mensual de mediciones de corresponsales Nacionales e Internacionales a la Gerencia de Interconexiones Nacionales y Gerencia de Mercado Internacional.

Planificar mensualmente con la Gerencia de Recaudación y Convenios los procesos de corte y anulación de los servicios de telecomunicaciones.

Evaluar el desarrollo de nuevas técnicas según los planes y objetivos de la Vicepresidencia de Informática.

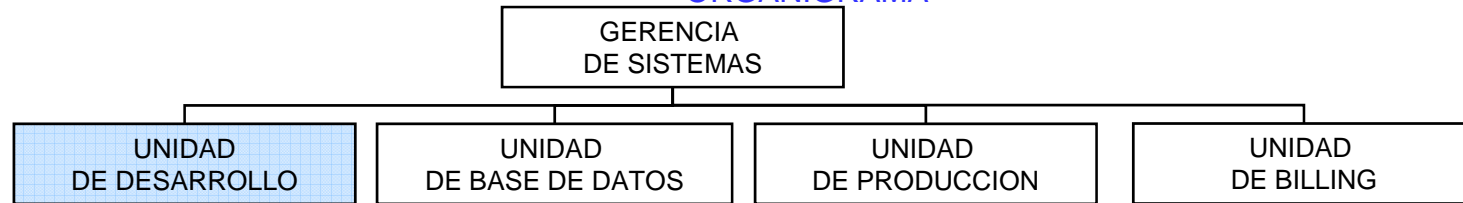
- Establecer las políticas de la Vicepresidencia.

- Desarrollar anualmente los planes y presupuestos de corto, mediano y largo plazo.

- Evaluar continuamente nuevas tecnologías de hardware y software aplicables a la Unidad de Sistemas.

- Garantizar servicios eficientes de acuerdo a las necesidades de los usuarios externos e internos.

## ORGANIGRAMA



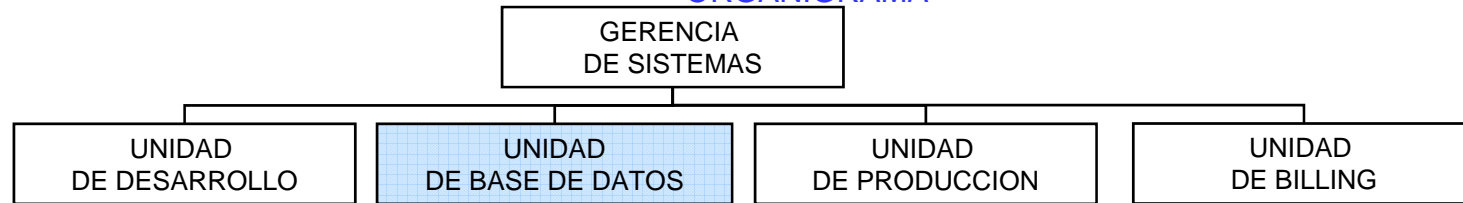
### JEFE DE DESARROLLO

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR Y DIRIGIR LA ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SISTEMAS,

- Dirigir las actividades de desarrollo y mantenimiento de sistemas, análisis, diseño y programación acorde con el o los sistemas operativos, bases de datos y otras plataformas de desarrollo.
- Desarrollar normas de programación e implantar técnicas de programación que armonice con los sistemas operativos y ambientes de desarrollo utilizados en el Centro de Desarrollo de Aplicaciones.
- Planificar y administrar las asignación de recursos tecnológico para el desarrollo mantenimiento y operación del sistema.
- Desarrollar mensualmente cronograma de la asignación de recursos y las prioridades involucradas en los proyectos de desarrollo de sistemas y en los servicios de soporte.
- Reportar y asesorar al Gerente de Sistemas y Vicepresidente de Informática sobre los planes, proyectos y funciones de esta área.
- Atender las necesidades de información y datos solicitados por usuarios y/o unidades administrativas y académicas.
- Controlar con los Administradores de Base de Datos, las acciones para mantener la integridad de los datos.
- Elaborar informes mensuales reportando los avances logrados en los proyecto e implantaciones.

## ORGANIGRAMA



### JEFE DE BASE DE DATOS

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

MANTENER LA OPTIMIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE PACIFICTEL S.A

- Controlar permanentemente el modelo de datos corporativos y el diseño, desarrollo y mantenimiento de las bases de Datos de Pacifictel S.A.
- Desarrollar los estándares de datos, e interfaces generales de acceso a esta información y administrar las políticas de acceso estadísticas, encriptación, monitoreo etc.
- Liderar proyectos de Datamining, desarrollar el Datawarehouse, e implantar herramientas de explotación del mismo.
- Mantener un adecuado nivel de seguridad, rendimiento y utilización de las Bases de datos y aplicaciones de la Institución y controlar los niveles de eficiencia y productividad en las aplicaciones.
- Verificar semanalmente los resultados de las auditorías y controles establecidos en la Base de Datos y tomar acciones cuando sea necesario.
- Contribuir en las soluciones propuestas por la sección de desarrollo de aplicaciones y velar por que se cumplan los estándares.
- Planificar, asignar y supervisar semanalmente las funciones del personal a su cargo, evaluar su eficiencia y reportar los resultados a la Gerencia de Sistemas.
- Reportar semanalmente al Gerente de sistemas sobre los planes, proyectos y demás actividades a su cargo

## ORGANIGRAMA



### JEFE DE PRODUCCION

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, ADMINISTRAR Y CONTROLAR EL SOPORTE TECNICO AL SOFTWARE APLICATIVO EN COORDINACION CON LAS DEMÁS UNIDADES.

Soportar técnicamente la ejecución y mantenimiento permanente de las aplicaciones críticas de la compañía. Principalmente las aplicaciones enfocadas a los procesos de medición de tráfico telefónico, facturación de los servicios de la compañía y comercialización de servicios.

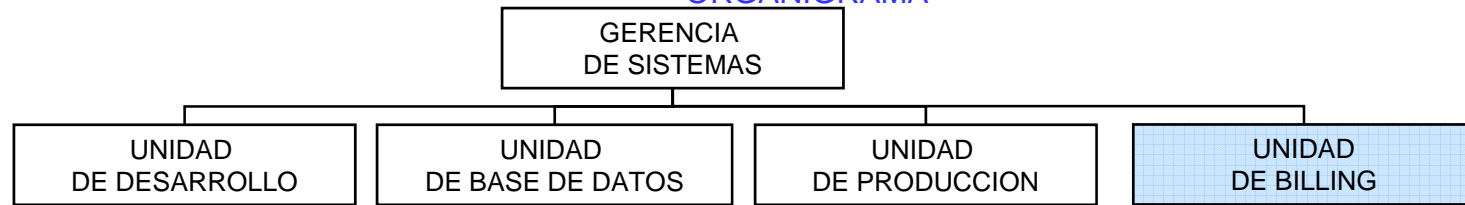
Definir y supervisar la ejecución de respaldo mensual y recuperación de la Base de Datos instalada en el ambiente Facturación.

Planificar, asignar y supervisar las funciones del personal a su cargo, evaluar su eficiencia y reportar los resultados a la Gerencia de Sistemas.

Establecer y evaluar los indicadores y reportes de gestión sobre los recursos que administra (Facturación y Medición).

Informar los reportes de gestión al Gerente de Sistemas.

## ORGANIGRAMA



### JEFE DE BILLING

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

#### CONTROLAR LA CALIDAD DEL INGRESO DE LA INFORMACIÓN Y LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Verificar continuamente la calidad de datos, correspondientes a la aplicación de servicios como legalización de líneas, bloqueos de llamadas nacionales e internacionales, bloqueos de celulares nacional e internacional, discado directo internacional, etc.

Ingresar semanalmente documentos relacionados con la facturación de servicios cuyo ingreso no se haya efectuado en línea.

Verificar y controlar mensualmente el ingreso de datos de todas los clientes, centrales y servicios para: el proceso de facturación, estadísticas y calidad de datos.

Verificar y controlar mensualmente la correcta aplicación de las tarifas y su respectiva valoración para la aplicación de los servicios (llamadas regionales, nacionales, celulares, internacionales, PIP, 1-800, 1-700, etc.)

Verificar y controlar la correcta valorización de pulsos y tráfico (llamadas regionales, nacionales, celulares, internacionales, PIP, 1-800, 1-700, etc.

Verificar y controlar mensualmente la emisión de los diferentes listados estadísticos de datos del cliente (instalados, números libres, facturados, estados intermedios, etc.), solicitados por las diferentes áreas de la empresa.

Verificar y controlar el ingreso de todos los rubros al proceso de facturación y controlar mensualmente la correcta impresión y distribución de la planilla o estado de cuenta de los clientes.

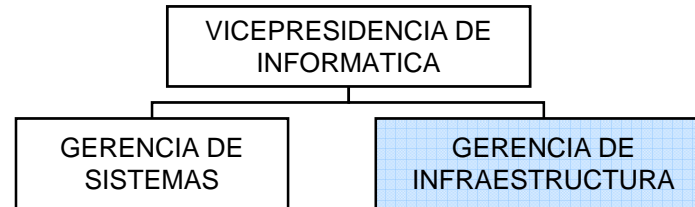
Controlar mensualmente e informar el cumplimiento del proceso de corte, mediante las herramientas informáticas con ejecución diaria.

Mantener un control estadístico mensual de las mediciones de índices "Reclamos por facturación", de acuerdo a los tipos de reclamos.

Creación y Activación de Rangos Telefónicos E1'S, PIP, etc.

Mantener actualizado el registro de clientes en el sistema de facturación de sucursales y agencias para poder solucionar problemas generados en las órdenes de servicio ya elaborados.

## ORGANIGRAMA



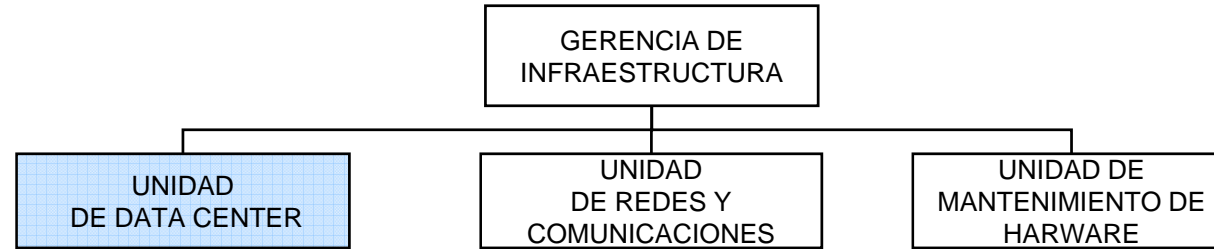
## GERENTE DE INFRAESTRUCTURA

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LA RED DE PACIFICTEL Y BRINDAR SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN LA INFRAESTRUCTURA INSTALADA PARA LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, COMUNICACIONES Y SOFTWARE.

- Evaluar productos tecnológicos, sistemas que den flexibilidad a la plataforma e integren servicios orientados a usuarios y sistemas de seguridades de redes que permitan la administración y monitoreo de contenido y forma.
- Planificar anualmente la interoperatividad de los sistemas dentro de la compañía, la implementación de servicios a través de protocolos abiertos, los sistemas de control y políticas de seguridad para la tecnología instalada, las actividades que optimizan la atención a los usuarios internos y los cronogramas de mantenimientos de equipos de computación y centro de cómputo y comunicaciones.
- Desarrollar y actualizar anualmente la guía de estándares sobre el uso y configuración de las redes y plataforma tecnológica, planes de contingencia tecnológica en lo relacionado a sistemas de centro de cómputo e información, guías para soporte y mantenimiento de equipos.
- Implementar sistemas de control de inventarios y movimientos de equipos informáticos, así como el uso de nuevas tecnologías como actualización de la plataformas.
- Mantener permanentemente los estándares de calidad de la red de datos, equipos de computación y comunicación, seguridad de redes y servicios, rendimiento de sistemas de red, operatividad de la infraestructura instalada a través de planes de contingencias.
- Asistir al Vicepresidente en la selección o renovación de contratos de mantenimiento de los equipos y supervisar que se mantengan vigentes.
- Controlar y autorizar la adquisición de equipos con el fin de mantener la estandarización y compatibilidad de la tecnología.

## ORGANIGRAMA

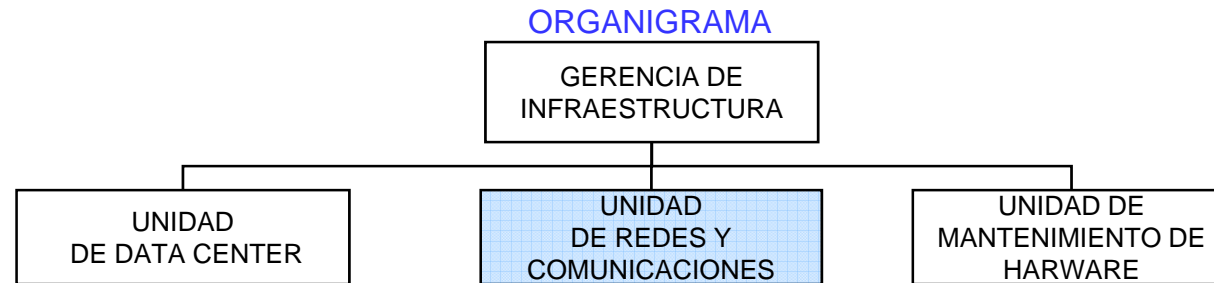


## JEFE DE DATA CENTER

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRAR, CONTROLAR, MONITOREAR Y ASEGURAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CENTRO DE CÓMPUTO Y SERVIDORES DEL AREA Y DE PROCESOS CRÍTICOS DE LA EMPRESA, PARA ASEGURAR LA CONUTINUIDAD DE LA OPERATIVIDAD, SEGURIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ELLOS ALMACENADOS

- Administrar y monitorear continuamente los equipos del Data Center para planificar mantenimientos preventivos y correctivos
- Planificar, diseñar e implementar políticas de respaldo y recuperación de los servidores del Data Center
- Planificar anualmente los planes de contingencia y disponibilidad de la información
- Diseñar, Planificar e implantar soluciones tecnológicas que soporten los procesos de Pacifictel
- Planificar y diseñar estándares para establecer conexiones seguras con terceros
- Administración, instalación de sistemas operativos servidores y sistemas de seguridad.
- Realizar el control mensual y administración de los sistemas de almacenamiento magnético y de los dispositivos que permiten que la información sea respaldada para futuras restauraciones de los sistemas.
- Control continuo de la distribución y configuración de los equipos servidores dentro de PACIFICTEL, los mismos que deberán cumplir los estándares pre-establecidos por esta unidad.
- Recopilación continua de los datos, a través de la red, de las diferentes plataformas de PACIFICTEL para su futuro proceso en los sistemas de Facturación entre otros.
- Controlar la distribución de actualizaciones y parches a los diferentes sistemas de la red distribuidos.
- Soportar permanentemente y atender requerimientos de equipos servidores de datos y telecomunicaciones de las diferentes áreas de Pacifictel
- Dimensionamiento anual de los equipos para su respectiva ampliación o renovación en función de los futuros sistemas que se implementarán.
- Administración mensual de respaldos de información y pruebas de los mismos para contingencia.



## **JEFE DE REDES Y COMUNICACIONES**

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ADMINISTRACION, ANÁLISIS, DISEÑO, CONTROL, MONITOREO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y ENLACES DE LA RED CORPORATIVA DE PACIFICTEL

- Diseñar y planificar anualmente la infraestructura física y la adquisición de equipos y programas de computación para el buen funcionamiento de las redes de computadoras que se encuentren bajo la administración de Informática para que el desarrollo de sistemas sea coherente y eficiente.
- Administrar la operación continuamente y planificar e implementar anualmente el crecimiento de las redes de computadoras que se encuentren bajo la administración de Informática para el suministro de servicios a los usuarios locales y remotos.
- Planificar semestralmente el desarrollo y la operación de las seguridades de las redes bajo la administración de Informática.
- Asesorar, coordinar e impulsar en la planificación y el uso de redes de computadoras en todas las Unidades de Pacifictel S. A., con énfasis en la eficiencia y óptimo uso de recursos y seguridades.
- Supervisar continuamente la disponibilidad y correcta operación de los recursos de cableado y comunicación de datos que estén bajo su responsabilidad.



## **JEFE DE MANTENIMIENTO**

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

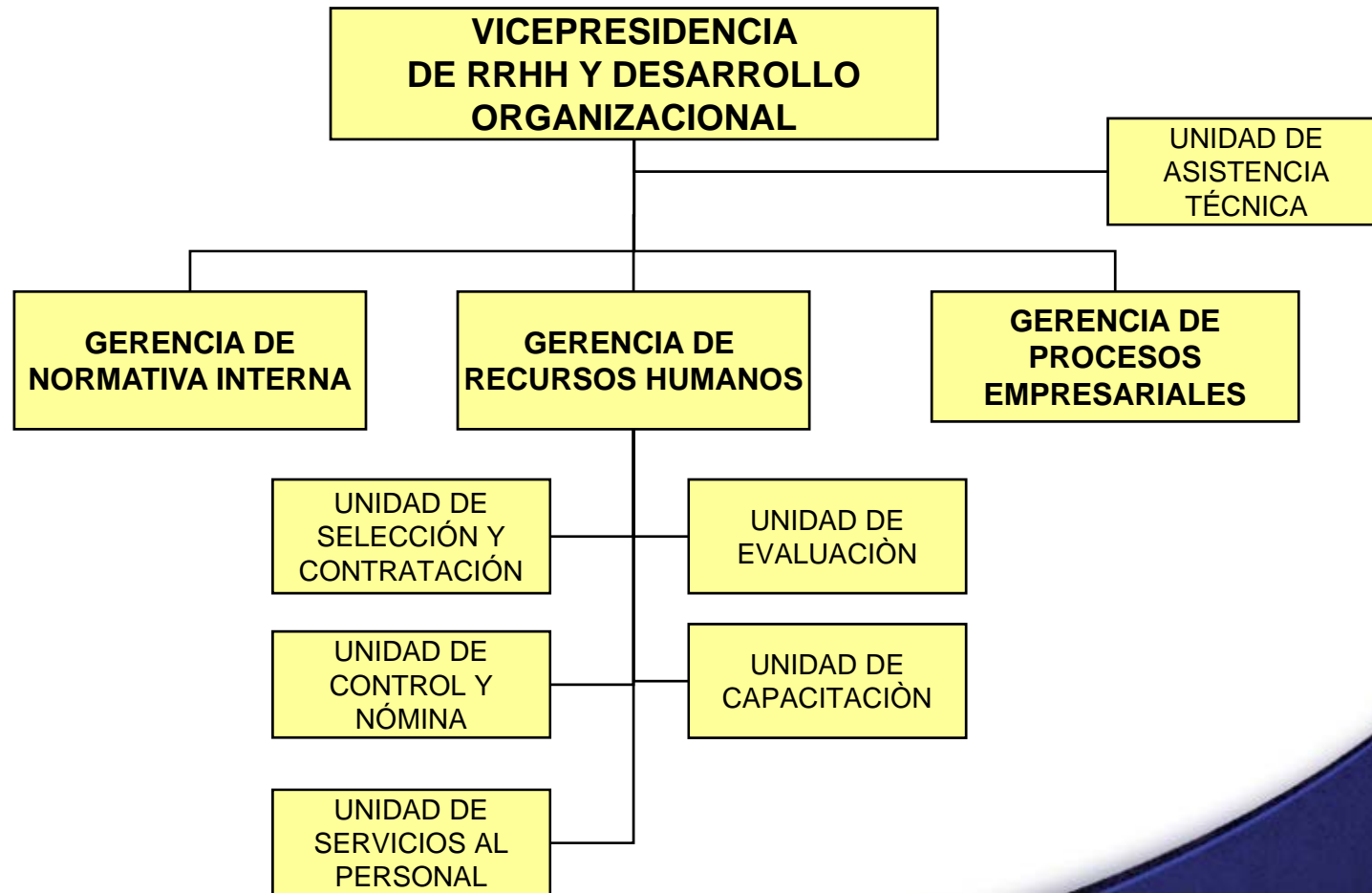
BRINDAR SOPORTE TECNICO Y DE MANTENIMIETO A LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN (COMPUTADORAS, SCANNER, IMPRESORAS).

- Dirigir y controlar las actividades relacionadas con los equipos de computación.
- Es responsable de la confiable y eficiente operación de los equipos de computación.
- Es responsable de la instalación, del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computación.
- Recomendar anualmente la adquisición de los equipos de computación, técnicamente necesarios previo análisis costo beneficio.
- Es responsable de la actualización y del mantenimiento del inventario anual personalizado de los equipos de computación de la empresa, de tal manera que se establezca la arquitectura del equipo que cada operador utiliza.
- Es responsable del uso y la distribución de los repuestos de los equipos de computación.
- Es responsable de mantener un sistema de ingresos y egresos de equipos de computación, en el cual se detalle actualizadamente la bitácora de todos los equipos de cómputo.

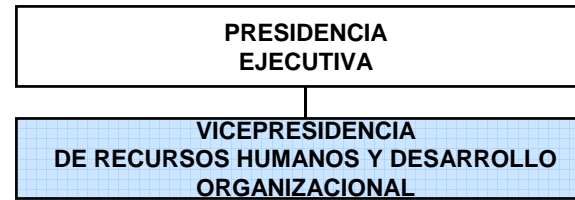


# VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## Organigrama



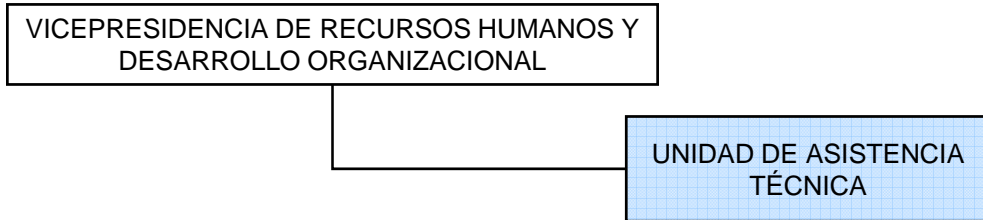
# VICEPRESIDENTE DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL FACTOR HUMANO, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SUS PROCESOS DE TRABAJO.

- Dirigir la elaboración, mantenimiento y optimización de la estructura orgánica de la empresa.
- Dirigir los procesos de descentralización y desconcentración de actividades en la organización.
- Proveer recursos que garanticen un clima organizacional para una operación eficiente y eficaz.
- Realizar seguimiento en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando a través de informes periódicos de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.
- Dirigir la aplicación de los programas de administración, desarrollo y bienestar de los recursos humanos.
- Organizar, dirigir y controlar los procesos de sensibilización de valores y transformación cultural.
- Organizar y dirigir el mejoramiento de la estructura y procedimientos operativos de Pacifictel.
- Organizar y dirigir la actualización de toda la reglamentación interna. .
- Participar en el desarrollo de procesos de mejoras tecnológicas.
- Desarrollar estrategia de comunicación interna e imagen institucional.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales de la gestión de la empresa en conjunto con las vicepresidencias para la Presidencia Ejecutiva.
- Elaborar y plantear el presupuesto de la vicepresidencia acorde al plan operativo

## Organigrama



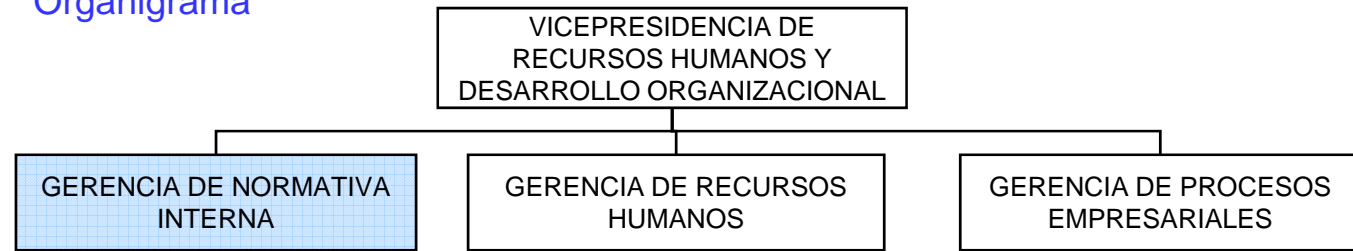
### ASISTENTE TÉCNICO

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

BRINDAR ASISTENCIA A LA GESTIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Coordinar con las demás vicepresidencias u otras áreas de la empresa las acciones, actividades y procesos de la Vicepresidencia que permitan la optimización de la gestión.
- Coordinar los procesos de descentralización y desconcentración de actividades en la organización.
- Presentar y dirigir, con las áreas internas de la Vicepresidencia, la elaboración de Proyectos de Mejoramiento de Gestión de la vicepresidencia.
- Gestionar con las demás vicepresidencias de la empresa la información para los informes de gestión empresarial.
- Administrar la ejecución del presupuesto de la Vicepresidencia.
- Demás funciones inherentes al cargo asignadas directamente por el Vicepresidente.

## Organigrama



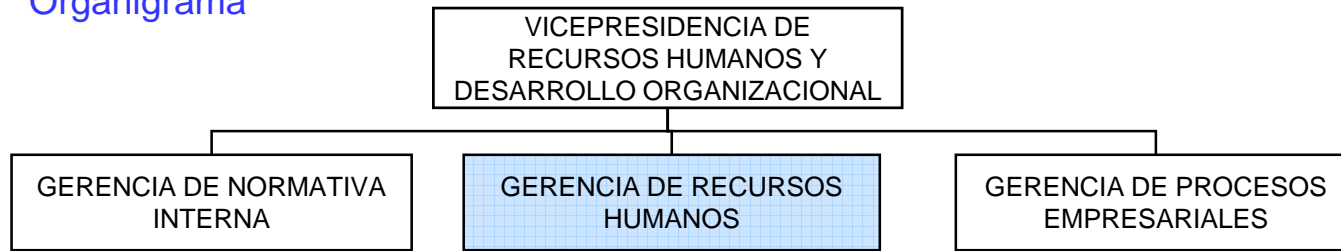
### GERENTE DE NORMATIVA INTERNA

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

DIRIGIR LA ACTUALIZACIÓN LA REGLAMENTACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA.

- Controlar la elaboración y actualización de los reglamentos, que regulen la gestión de la compañía para ser presentados al Vicepresidente de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.
- Normar todo lo referente a estándares en servicios y productos, que definan y permitan establecer niveles de calidad en los mismos.
- Dirigir y controlar la elaboración y actualización de los Manuales e instructivos que regulen las actividades empresariales para reducir impactos por incertidumbre.
- Monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados en los documentos elaborados por el área.
- Gestionar la elaboración de los reglamentos que regulen la gestión de la compañía y poner los resultados a conocimiento y autorización del Vicepresidente.
- Gestionar con otras unidades la búsqueda de mejoras y el análisis de deficiencias para encontrar la causa de problemas y formular cambios en los sistemas para mejorar el desempeño de las actividades.

## Organigrama



### GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

DIRIGIR Y CONTROLAR LOS PROCESOS RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, EVALUACIÓN, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y SERVICIOS AL PERSONAL, DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DEL CONTRATO COLECTIVO Y LEYES LABORALES.

- Dirigir y organizar los programas relacionados con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos de la Empresa.
- Controlar el reclutamiento, selección, evaluación y de la capacitación de los recursos humanos, de la aplicación de políticas y procedimientos relacionados con la contratación y movimientos de personal.
- Controlar la ejecución de la nómina Empresarial y los pagos de viaje, alimentación y hospedaje.
- Establecer las estrategias de capacitación y desarrollo de personal.
- Controlar el cumplimiento de las disposiciones de los contratos colectivos de trabajo, disposiciones disciplinarias del reglamento interno de trabajo.
- Asistir a la Presidencia Ejecutiva de la entidad, en las relaciones obrero-patronales.
- Atender y aprobar requerimientos de materiales y servicios del complejo deportivo, guardería, así como medicinas, reparación de equipos médicos, etc.. y del cumplimiento de los reglamentos correspondientes.
- Planificar, organizar y dirigir los servicios médicos y asistenciales de la empresa, así como también los servicios de bienestar social para los trabajadores.
- Controlar la custodia de los contratos y documentos de índole laboral.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- **Presentar informes mensuales de gestión a la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional**

## Organigrama



## JEFE DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ORGANIZAR Y CONTROLAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN INTERNO Y EXTERNO ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Participar y coordinar con las diferentes unidades sobre los concursos de merecimientos que se presenten de conformidad al contrato colectivo y reglamentación empresarial.
- Atender los requerimientos de personal de cada una de las áreas, de acuerdo a los manuales del perfil de puestos de la empresa.
- Elaborar informes y reportes mensuales solicitados por el Gerente de Recursos Humanos.
- Dirigir y controlar la elaboración de los contratos de trabajo y su registro interno previo a la inscripción del Contrato ante la autoridad de trabajo competente.
- Informar a las Unidades de Control y Nómina y Servicios al Personal, la nómina de las personas que han ingresado a la empresa para que se realicen los exámenes médicos y/o registren los datos e ingresen los documentos respectivos.

## Organigrama



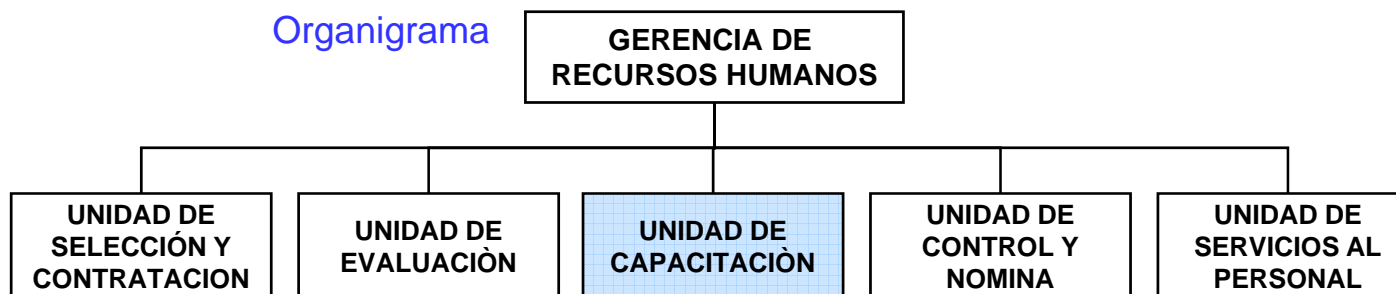
## JEFE DE EVALUACIÓN

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DIRIGIR, CONTROLAR Y EJECUTAR UN SISTEMA DE MEDICIÓN DEL DESENVOLVIMIENTO DEL TRABAJADOR EN EL CARGO Y SU POTENCIAL DE DESARROLLO PARA MEJORAR LOS RESULTADOS DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA

- Diagnosticar con los jefes de las unidades organizacionales los niveles de eficiencia laboral.
- Asesorar a los jefes de las unidades organizacionales por intermedio de orientación e instrucciones necesarias para la buena aplicación del plan.
- Retroalimentar a los colaboradores permanentemente en el cumplimiento de sus funciones y clarificar prioridades de las actividades.
- Realizar acciones formativas que contribuya al proceso de evaluación.
- Gestionar y establecer compromisos con otras áreas de la Gerencia respecto a la mejora de los puntos débiles.
- Facilitar la gestión de Recursos Humanos detectando habilidades, competencias y potencialidades en el capital humano en el análisis de Ascensos, valoración de cargos, traslados y la planificación del Plan de Capacitación.
- Contribuir en la toma de responsabilidad por parte de los empleados frente a su rendimiento.
- Mejorar la cooperación del personal y la línea jerárquica, creando un clima de diálogo y corresponsabilidad.

## Organigrama



## JEFE DE CAPACITACIÓN

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

REALIZAR LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO PARA ELEVAR EL NIVEL DE EFICIENCIA EMPRESARIAL

- Determinar en coordinación con las demás áreas las necesidades y prioridades de capacitación por área.
- Ejecutar el programa de inducción y reinducción de la cultura organizacional.
- Coordinar la difusión de los eventos o programa que organiza.
- Organizar los programas relacionados con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos de la compañía.
- Ejecutar estrategias de capacitación y desarrollo de personal.
- Desarrollar y capacitar al recurso humano bajos los nuevos cambios en conceptos, filosofía prácticas y tecnológicas.
- Gestionar con entidades externas para conocer los programas y nuevas tendencias de capacitación disponibles y difundirlos oportunamente.
- Administrar el aula virtual y difundir las facilidades que otorga.
- Emitir informes mensuales a la Gerencia y Vicepresidencia de las inducciones y capacitaciones realizadas, con las recomendaciones del caso.
- Administrar una base de datos de las competencias del recurso humano, de la capacitación brindada y de las ofertas de empresas calificadas en el ramo.

## Organigrama



### JEFE DE CONTROL Y NÓMINA

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ELABORAR LA NOMINA, SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS PAGOS DE VIAJE, HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN.

- Supervisar y ejecutar el proceso de la nómina, el pago de gastos de viaje, alimentación y hospedaje; y la liquidación del personal con sus retenciones.
- Registrar los traslados, encargos, licencias y demás movimientos del personal en la empresa.
- Controlar la actualización del posicional de los empleados de la empresa.
- Controlar y registrar las asistencias, atrasos, faltas y vacaciones del personal y coordina con los jefes de unidad e Informa al Gerente de Recursos Humanos los casos que requieran correctivos urgentes
- Organizar y establecer un sistema de archivo y control de expedientes del personal y es responsable de su mantenimiento y conservación, y emitir certificados cuando el trabajador solicita.
- Comunicar mensualmente los descuentos de la caja de cesantía de los trabajadores.
- Verificar que toda la documentación elaborada por el departamento esté con el soporte requerido.
- Recibir y comprobar la documentación, para el trámite de comisión de servicios.
- Verificar que los requerimientos y cronogramas estén aprobados por el funcionario de la unidad solicitante y registrar la fecha de inicio y fin de la comisión.
- Efectuar el Rol de pago de sueldos, el rol para el pago de viaje, alimentación y hospedaje.

## Organigrama



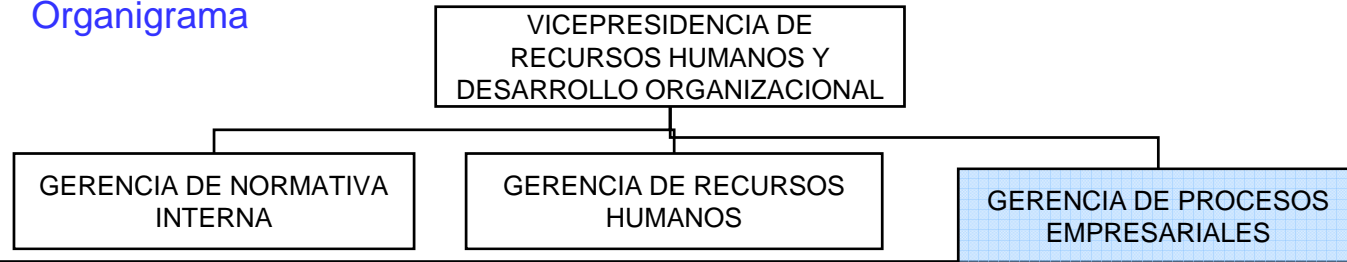
## JEFE DE SERVICIOS AL PERSONAL

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PROVEER, REGISTRAR Y CONTROLAR LA ASISTENCIA SOCIAL, MEDICA Y LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE SE BRINDA AL PERSONAL.

- Verificar y certificar los permisos de salud y calamidad doméstica de los trabajadores, y colaborar con ellos en los casos de mayor complejidad e informar a la Gerencia de Recursos Humanos.
- Administrar y vigilar el cumplimiento en el área social del Contrato Colectivo vigente.
- Establecer el clima laboral y organizar actividades sociales y culturales de la empresa.
- Controlar la utilización y mantenimiento eficiente del complejo deportivo, piscinas y áreas de esparcimiento de la empresa
- Organizar los horarios, la atención y el cuidado de los hijos de los trabajadores inscritos en el servicio de guardería, colaborar con el desarrollo motriz, psicológico y social de los niños bajo su cuidado.
- Supervisar y controlar la administración del Complejo Vacacional de La Libertad.
- Elaborar los planes y programas de trabajo para la actualización de la ficha médica de todo el personal de la empresa, su estado físico y de salud conforme las políticas y reglamentos empresariales.
- Efectuar el seguimiento en la consecución de los recursos médico-farmacéuticos que se necesiten para cada una de las áreas de trabajo y de acuerdo con el plan operativo anual.
- Planificar y recomendar mejoras en la ejecución y control de la atención de la salud preventiva del recurso humano empresarial de ser posible en el puesto de trabajo.
- Verificar y aprobar la documentación necesaria para atender casos de servicios externos como maternidad, fallecimiento, etc. Así como los casos de atención en el IESS, clínicas dentales y otras instituciones que tienen que ver con su bienestar.

## Organigrama



## GERENTE DE PROCESOS EMPRESARIALES

### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, DESARROLLAR Y EVALUAR SU GESTIÓN ENCAMINADA AL MEJORAMIENTO CONTINUO.

- Establecer el Mapa de Procesos de la Compañía.
- Dirigir el levantamiento de información de los procesos.
- Monitorear los indicadores que regulen los procesos empresariales.
- Realizar el análisis de los procesos acorde a la estructura existente o a implantarse.
- Establecer las normas de regulación de los procesos.
- Consolidar las fichas de indicadores de los procesos.
- Plantear alternativas de mejoramiento de procesos en función de propósitos estratégicos.
- Gestionar la búsqueda de mejoras y el análisis de deficiencias para formular cambios en los sistemas y para mejorar el desempeño.
- Fortalecer una cultura de calidad de servicio.
- Presentar planteamientos y acciones para obtener certificaciones.
- Elaborar y ejecutar proyectos que permitan difundir la cultura organizacional a través de las herramientas tecnológicas que dependen de esta vicepresidencia.
- Difundir a través de los canales tecnológicos la filosofía corporativa.
- Presentar informes mensuales de gestión a la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.

# VICEPRESIDENCIA FINANCIERA-ADMINISTRATIVA

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## VICEPRESIDENTE FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, DIRIGIR, CONTROLAR Y MAXIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, ASÍ COMO PREVENIR LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AL IGUAL QUE LA PROTECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SUS BIENES.

- Dirigir y controlar la elaboración mensual de los Estados Financieros verificando que estos presenten información veraz de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, las NEC y resoluciones de la Superintendencia de Compañías y entregar al Presidente Ejecutivo.
- Proveer mensualmente recursos financieros administrativos necesarios a las sucursales y agencias para una operación eficiente y eficaz.
- Realizar seguimiento en lo que le compete a las metas propuestas por la vicepresidencia, evaluando informes periódicos de gestión de las sucursales o agencias y gestionar los correctivos necesarios.
- Gestionar con las demás Vicepresidencias el cumplimiento del plan de facturación, recaudación y ventas, así como la expansión o reducción de servicios, a fin de garantizar la obtención de los ingresos programados.
- Emitir reportes periódicos de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos para conocimiento de la administración.
- Programar y controlar diariamente los pagos a terceros, las retenciones y garantías de las contrataciones empresariales.
- Dirigir y controlar mensualmente el análisis financiero y presupuestario de los proyectos de inversión.
- Planificar, dirigir y controlar el proceso de asignación presupuestaria y pagos, de manera que se efectúe de acuerdo al Flujo de Caja programado e informar al Presidente Ejecutivo el cumplimiento..
- Dirigir y controlar los recursos monetarios, establecer los procedimientos necesarios para que su uso se limite a lo permitido y dictaminado por la Presidencia Ejecutiva.
- Dirigir, controlar y custodiar los bienes empresariales, tanto operativos como de su obsolescencia.
- Dirigir y controlar la administración de los seguros, tanto de vida, como de invalidez del recurso humano de la empresa, así como de los bienes de la misma; supervisando el fiel cumplimiento de los contratos.
- Planificar y controlar la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles, equipos de oficina, climatización y servicios generales.

## Organigrama



## ASISTENTE FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

BRINDAR ASISTENCIA FINANCIERA-ADMINISTRATIVA EN LA GESTIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA.

- Análisis de los estados financieros, cuentas contables y balances de la compañía e informar al Vicepresidente.
- Gestionar con las demás áreas la ejecución financiera del plan operativo y presupuestario de la Empresa.
- Dirigir, con las áreas internas de la Vicepresidencia, la elaboración de Proyectos de Mejoramiento de Gestión de la vicepresidencia.
- Coordinar con las demás vicepresidencias u otras áreas de la empresa las tareas y funciones propias de la Vicepresidencia.
- Regular con las Sucursales y Agencias la estandarización de políticas financieras-administrativas.
- Monitorear mensualmente con las demás áreas el cumplimiento del Plan Operativo de la Vicepresidencia y reportar a la vicepresidencia.
- Demás funciones inherentes al cargo asignadas directamente por el Vicepresidente.

## Organigrama



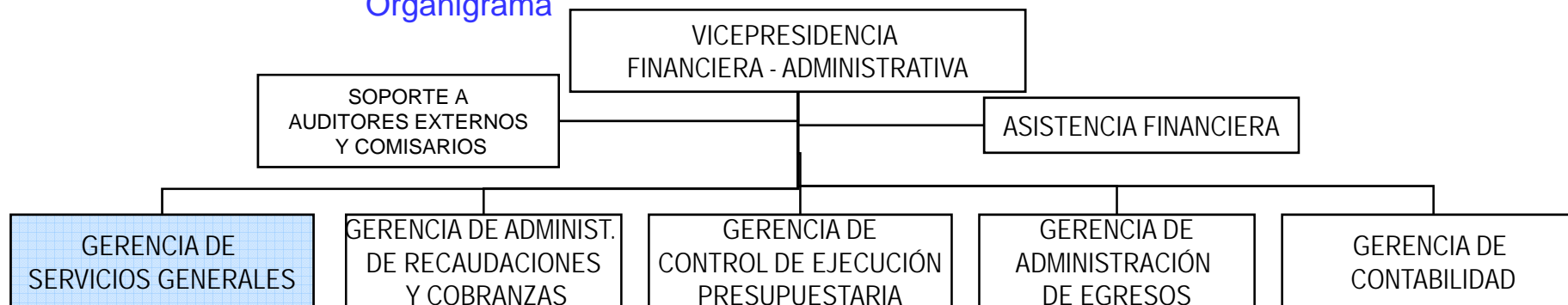
### JEFE DE SOPORTE A AUDITORES EXTERNOS Y COMISARIOS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ATENDER A AUDITORES EXTERNOS Y COMISARIOS EN LA REVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS.

- Atender a Auditores y Comisarios en sus necesidades de información.
- Colaborar con los Auditores Externos y Comisarios, revisando, evaluando y controlando la calidad de la información presentada.
- Gestionar propuestas de revisión de Estados Financieros, como Auditores externos y Comisarios, e informar los resultados a la Vicepresidencia Financiera y Presidencia Ejecutiva.
- Gestionar con las Vicepresidencias la información requerida por Auditores y Comisarios y dar seguimiento a las Resoluciones.
- Gestionar las respuestas de confirmaciones de empresas externas u otros organismos locales y del exterior para entregar a los auditores externos y comisarios.
- Verificar las observaciones del Informe Preliminar de los auditores externos y obtener los descargos de las áreas involucradas o gestionarlos con terceros.
- Formular medidas de control interno basado en las recomendaciones de los Auditores Externos en su Informe Carta a la Gerencia.
- Colaborar en la revisión mensual de las observaciones de la Carta de Control Interno de los Auditores Externos con las áreas responsables.
- Asesorar a la Administración de la Compañía y a las áreas involucradas en los estudios sobre temas de auditoría y control interno.

## Organigrama



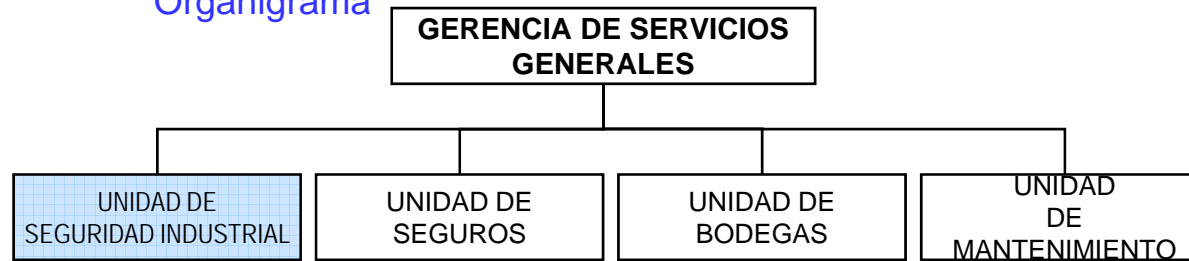
## GERENTE DE SERVICIOS GENERALES

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS PÓLIZAS DE SEGUROS QUE AMPARAN LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA, LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SU AMBIENTE DE TRABAJO, LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE, AGUA POTABLE, ENERGIA ELECTRICA, SEGURIDAD DE LOS BIENES DE LA EMPRESA, LIMPIEZA Y OTROS. ASI COMO LA CUSTODIA, MANEJO DE EXISTENCIAS, EN BODEGAS.

- Dirigir y controlar el cumplimiento de los reglamentos de las actividades relacionadas a su gerencia.
- Dirigir y Controlar el almacenamiento, registro y utilización de los bienes de la Empresa, de acuerdo con los reglamentos de la empresa.
- Dirigir y controlar la realización de inventarios sorpresivos de bodegas, la rotación de los bienes e implementar sistemas de control, registro y monitoreo de los mismos.
- Establecer objetivos, planes de trabajo, evaluar y ejecutar las políticas de seguridad empresarial, entrenar en el uso de equipos de seguridad y llevar a cabo simulacros de seguridad para casos extremos.
- Realizar los trámites de importaciones para las adquisiciones de bienes y materiales en el exterior hasta su ingreso a bodega en la empresa.
- Dirigir la seguridad y vigilancia contratadas por Pacifictel S.A. las condiciones con que el personal de las mismas realizaran su trabajo.
- Planificar programas de información de seguros dentro de la empresa.
- Administrar los servicios de agua potable, energía eléctrica, seguridad, limpieza y otros en toda la empresa.
- Dirigir y controlar mensualmente los contratos de alquiler de vehículos; y evaluar los gastos de operación del parque automotor como combustibles, repuestos, accesorios y autorizar los salvoconductos previa verificación de los justificativos pertinentes.
- Supervisar y controlar las actividades del personal a su cargo.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y reglamentos de la empresa.

## Organigrama



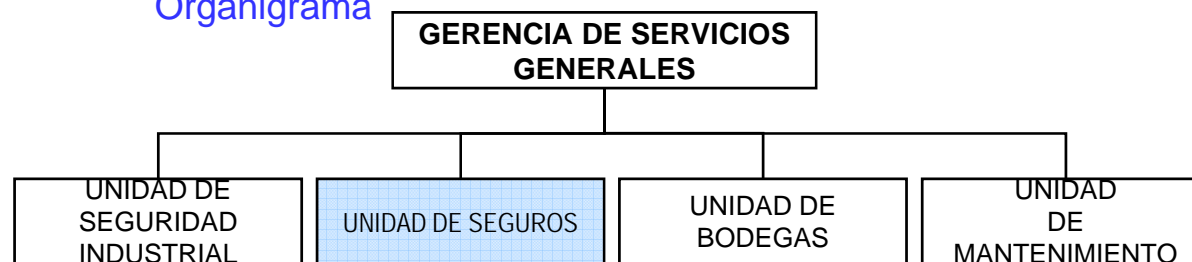
## JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, AMBIENTE DE TRABAJO Y LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS BIENES DE LA EMPRESA

- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Seguridad Industrial e Higiene.
- Promover y dirigir la estructuración y operación del Comité de Seguridad y Salud de la empresa.
- Cumplir y establecer los objetivos, planes de trabajo, evaluar y ejecutar las políticas de seguridad empresarial, entrenar en el uso de equipos de seguridad y llevar a cabo simulacros de seguridad para casos extremos.
- Organizar y realizar mensualmente las inspecciones y auditorías de riesgos con sistemas y equipos contra incendios.
- Gestionar con las demás unidades de la empresa el mejoramiento en las condiciones de seguridad, ambiente de trabajo, así como promover instructivos relacionados al tema.
- Supervisar y controlar la entrega y evaluación del uso adecuado de los equipos de seguridad y protección necesarios para el desempeño de las funciones de cada trabajador.
- Gestionar el inventario mensual de los equipos y sistemas de seguridad.
- Fiscalizar los servicios de aseo, higiene, limpieza y fumigación de edificios de la Empresa .
- Organizar con la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, charlas, cursos y seminarios sobre seguridad y prevención de riesgos dirigidos a todo el personal de la empresa
- Organizar con el área médica charlas y mediciones de los sentidos y sus reacciones, en base al análisis mensual de ausentismo por enfermedad y/o accidentes.
- Organizar y efectuar seguimiento en los puntos donde las empresas contratadas realizan la respectiva vigilancia de los bienes inmuebles de Pacifictel S.A.
- Supervisar a las empresas de seguridad y vigilancia contratadas por Pacifictel S.A. las condiciones con que el personal de las mismas realizaran su trabajo.
- Fiscalizar diariamente los servicios de guardianía privada.

## Organigrama



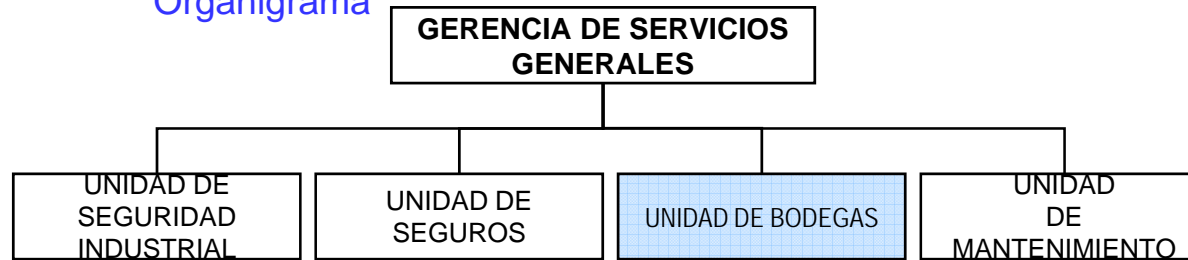
### JEFE DE SEGUROS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR LA RECUPERACIÓN ANTE LA EMPRESA DE SEGUROS CONTRATADA POR PACIFICTEL S.A., ASÍ COMO LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LOS SINIESTROS QUE SE PRESENTEN.

- Gestionar con la Compañía de Seguros y Ajustadores las inclusiones y reclamos.
- Informar a la Gerencia de Servicios Generales sobre la administración y vigencia de la pólizas.
- Elaborar las bases para los procesos de contratación de seguros.
- Gestionar con Bodegas y Activos Fijos e Inventarios, que los bienes de la empresa estén asegurados oportunamente.
- Buscar mecanismos de interrelación con las áreas involucradas para mantenerlas informadas de las coberturas y procedimientos internos de las pólizas de seguros.
- Ejecutar programas de información de seguros dentro de la empresa.
- Acudir inmediatamente al lugar de los siniestros y/o instruir a un delegado, especialmente cuando estos son de conocimiento público y brindar el soporte técnico en los casos que ameriten.
- Mantener reuniones periódicas con la Compañía de Seguros y los ajustadores para gestionar los siniestros pendientes de pago e informar a la Gerencia de los mismos.
- Gestionar con la Vicepresidencia de Recursos Humanos Y Desarrollo Organizacional y la Compañía de Seguros. contratada sobre cursos y seminarios para capacitar al personal tanto de la Unidad como de otras áreas.
- Actualizar las normas y procedimientos aplicables a los seguros.
- Elaborar reportes mensuales sobre el estado de los siniestros, los cuales serán enviados para conocimiento del Gerente de Servicios Generales.

## Organigrama



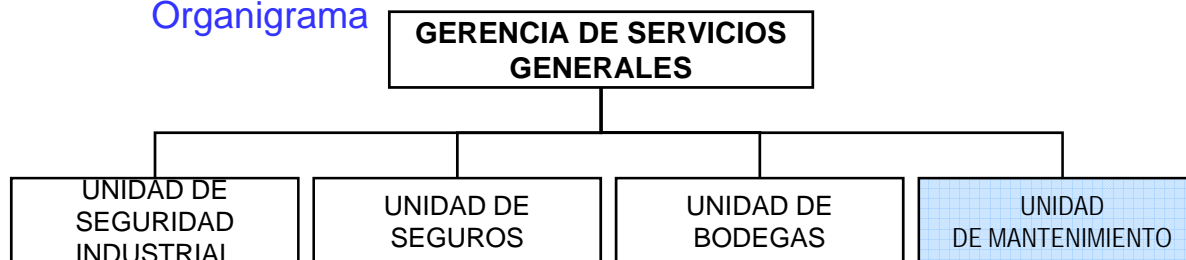
### JEFE DE BODEGAS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

REALIZAR EL MANEJO DE EXISTENCIAS, SU CUSTODIA EN BODEGAS Y EL REGISTRO DE LOS REPOSABLES.

- Dirigir y controlar las Bodegas de Compras Directas (de tránsito), Técnica, de Suministros y de Cable (de stock).
- Efectuar la provisión oportuna de materiales y suministros técnicos y operacionales existentes en bodegas, para las diferentes áreas de la empresa, de acuerdo con el reglamento y los procedimientos establecidos.
- Recibir los bienes adquiridos, donados o embargados de acuerdo con el fiscalizador o responsable; organizarlos evitando el deterioro y entregarlos con el recibo al interesado.
- Establecer el Plan para la toma de Inventarios periódicos durante el Ejercicio Económico, el cual deberá ser puesto a consideración del Gerente de Servicios Generales
- Confirmar la presentación de garantías, con la Unidad de Custodio, previa la entrega de materiales a proveedores.
- Registrar los bienes adquiridos: con el centro de costo establecido, el administrador o fiscalizador, el valor de adquisición y notificar al solicitante para que efectúe el egreso correspondiente.
- Determinar y controlar semanalmente la existencia en bodega del material o suministro requerido, la rotación y la cantidad económica de pedido.
- Realizar el mantenimiento de la información de los bienes, su rotación, su saldo y su valoración.
- Participar e intervenir en los procesos de entrega-recepción de los materiales que adquieren los distintos departamentos de la empresa o que se transfiera el custodio.
- Emitir un informe mensual con los saldos, rotación por centro de costo de los materiales existentes en las bodegas y recomendar su baja y posterior remate según sea el caso.
- Recibir y verificar la mercadería, y con el visto bueno del Administrador enviar el ingreso al Gerente de Servicios Generales en forma oportuna.
- Informar mensualmente sobres aquellos materiales que no han sido utilizados o que pueden deteriorarse.
- Gestionar con el Administrador la aceptación de los materiales entregados en Bodega.

## Organigrama



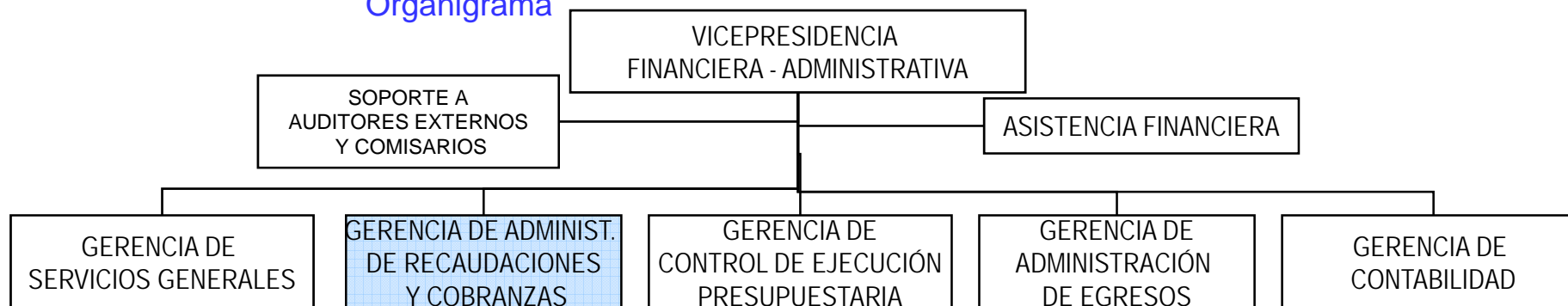
## JEFE DE MANTENIMIENTO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR Y CONTROLAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES ASÍ COMO LA OPERACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS Y DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

- Planificar la contratación de los Servicios y Obras de Mantenimiento de manera oportuna.
- Elaborar las especificaciones técnicas, bases, términos de referencia, presupuestos referenciales, previo a la contratación del proceso de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- Elaborar las órdenes de mantenimiento y fiscalización de servicios de manera que se efectúe en las mejores condiciones técnico-económicas para la empresa, solicita su aprobación controla que los pagos por servicios se efectúen con oportunidad a fin de garantizar la excelencia en el servicio.
- Organizar, supervisar y controlar mensualmente la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la empresa, su inventario, los consumos de combustibles y su utilización.
- Verificar los informes técnicos de reparaciones de mecánica automotriz, diesel y motonetas enviados por el Mecánico propio o la empresa contratada para el efecto y aprueba las planillas correspondientes.
- Controlar la distribución de combustible a los vehículos de la empresa.
- Distribuir las órdenes de mantenimiento conforme a la necesidad de cada vehículo (preventivo y correctivo), a los mecánicos propios o para talleres particulares seleccionados y evalúa los resultados.
- Elaborar los permisos de salvoconductos para la movilización de los vehículos dentro y fuera de la ciudad, previa autorización del Gerente en el caso exclusivo del área técnica y solamente para los fines de semana o feriados.
- Verificar y controlar el estado de los vehículo en lo concerniente al seguros, matrícula actualizada, estado , daños, accidentes, licencia profesional de cada conductor, etc.
- Programar y controlar la realización del inventario de las unidades vehiculares que pertenecen a la empresa y establecer mecanismos de buen uso por parte de los custodios.

## Organigrama



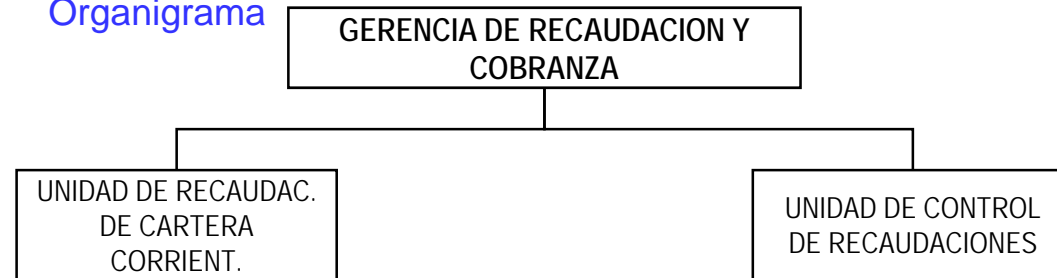
## GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RECAUDACIONES Y COBRANZAS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR Y CONTROLAR LA RECAUDACIÓN Y DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA CORRIENTE.

- Planificar mensualmente la recaudación de la recuperación de la cartera, dirigir su recuperación, recomendar las políticas a aplicar y establecer sistemas de control.
- Dirigir las recaudaciones de cobranzas prelegal y legal.
- Responsable de que se realice la suspensión del servicio por mora en el pago.
- Control de las exoneraciones de corte del servicio dadas por compensación de deuda, suscrito por autoridad competente.
- Responsable de la ejecución de las anulaciones y restitución de líneas telefónicas fijas, ocasionado por mora en el pago.
- Responsable de la aplicación de los créditos por reclamos.
- Elaborar informes y reportes rutinarios y los solicitados por el nivel superior.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.

## Organigrama



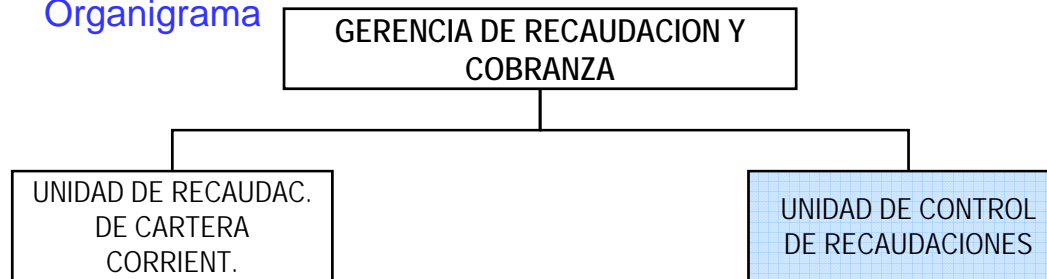
## JEFE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA CORRIENTE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

#### EJECUTAR LOS PLANES DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA CORRIENTE

- Recibir por parte de Informática, los primeros cinco días del mes, la base de datos de clientes que se encuentran vencidos más de 60 días, cuya información deberá contener: Nombres, Apellidos, Número de Teléfono, Número de Código, Dirección, Número de facturas y montos de las deudas.
- Distribuir la base de clientes vencidos, dividida para cada uno de los Ejecutivos de Cobranzas de la Unidad de Cartera Corriente para que se realice la respectiva gestión telefónica.
- Despachar mensualmente a la Unidad de Cartera Vencida (Una vez agotadas todas las gestiones de cobro, ya sean telefónicas y notificaciones) información de los clientes para que se continúe con el cobro por la vía Extra Judicial o Judicial, dependiendo del caso, cuya información deberá contener: Nombres, Apellidos, Número de Teléfonos, Dirección, Número de Facturas vencidas, Monto de Deudas, Gestiones realizadas.
- Elaboración de convenios de pagos, de acuerdo a los parámetros establecidos.
- Llevar un registro, control y custodia de los convenios vigentes, vencidos y cancelados.
- Gestionar el proceso de anulación y restitución de las líneas anuladas.

## Organigrama



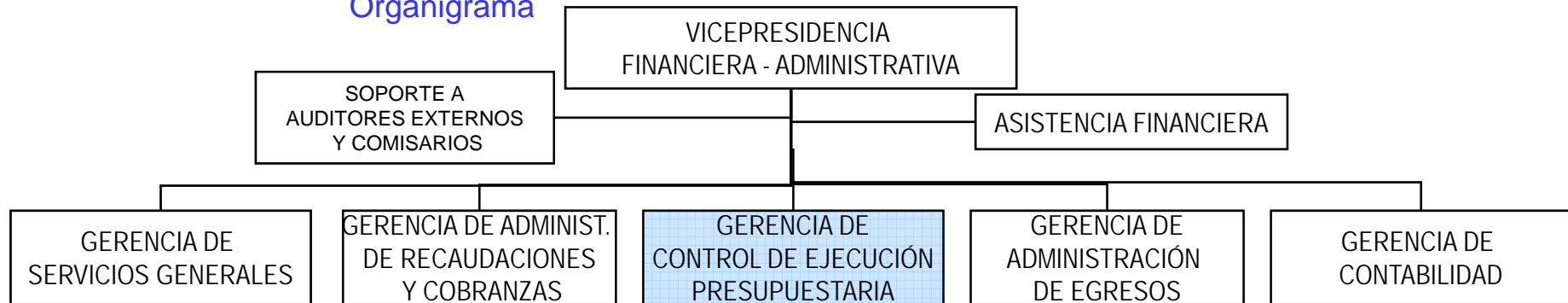
## JEFE DE CONTROL DE RECAUDACIONES

### DESCRIPCION FUNCIONAL

EJECUTAR EL CONTROL DE LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS DIRECTOS E INDIRECTOS DE LA EMPRESA

- Controlar y consolidar los ingresos directos, indirectos y por corresponsalía.
- Controlar y verificar los ingresos de las cajas de Pacifictel y de los valores recaudados por bancos y los cuadra con los valores ingresados en las cuentas de la empresa.
- Registrar diariamente la legalización de documentos justificativos de ingresos, partes de recaudaciones y control de papeletas.
- Supervisar el cumplimiento de normas, procedimientos y seguridades establecidos para el área, especialmente de los valores recaudados mediante los operativos de control a Guayaquil y provincias.
- Mantener la base de datos actualizada con los pagos que los clientes realizan en la banca (en línea y fuera de línea).
- Procesar la información para obtener los catastros de recaudaciones, los que permitirán obtener información segregada por rubros para alimentar los balances contables y presupuestarios.
- Gestionar con las diferentes áreas la entrega oportuna de la información para los catastros de facturación y recaudación.
- Gestionar con los Gerentes de Agencias, Jefes Financieros, supervisores y Recaudadores las políticas y disposiciones que se establezcan para el cobro de los diversos servicios.
- Gestionar con Informática la implementación de o modificación de los módulos que utilizan para el cobro de los servicios de pacifictel.
- Realizar las gestiones de acuerdo al cronograma de facturación previo a la emisión de las facturaciones de telefonía, red inteligente y servicios especiales, etc.
- Fiscalizar los convenios que se mantienen con las diversas entidades financieras para el cobro de los servicios telefónicos.
- Inducción, asignación de claves y permisos a los usuarios de los módulos de recaudaciones.

## Organigrama



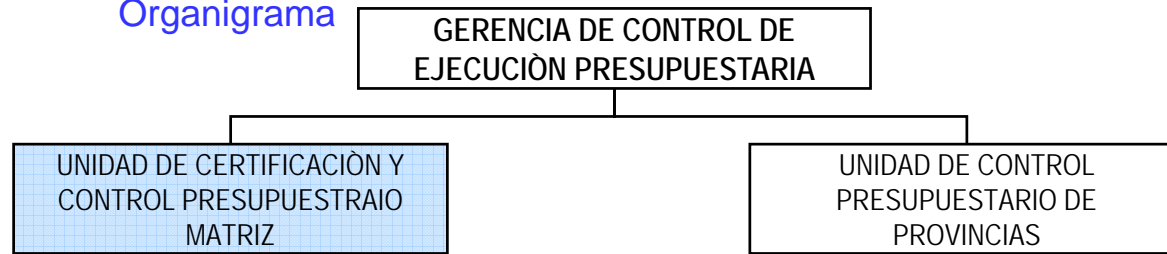
## GERENTE DE CONTROL Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

PLANIFICAR, PROGRAMAR Y CONTROLAR LA EJECUCIÓN, EL REGISTRO PRESUPUESTARIO Y EL FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA

- Consolidar, controlar y evaluar los compromisos adquiridos por cada una de las Vicepresidencias e informar mensualmente mediante balances presupuestarios.
- Certificar la disponibilidad presupuestaria previo la iniciación del proceso de compra, prestación de servicios y contrataciones
- Controlar la aplicación y liquidación de las partidas presupuestarias con todos los compromisos económicos de la empresa.
- Planificar, dirigir y gestionar con las Vicepresidencias la elaboración de la proforma presupuestaria anual y las reformas correspondientes.
- Dirigir, verificar y presentar Estados de resultados o evaluación presupuestaria.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Gestionar reuniones con áreas relacionadas para canalizar acciones.

## Organigrama



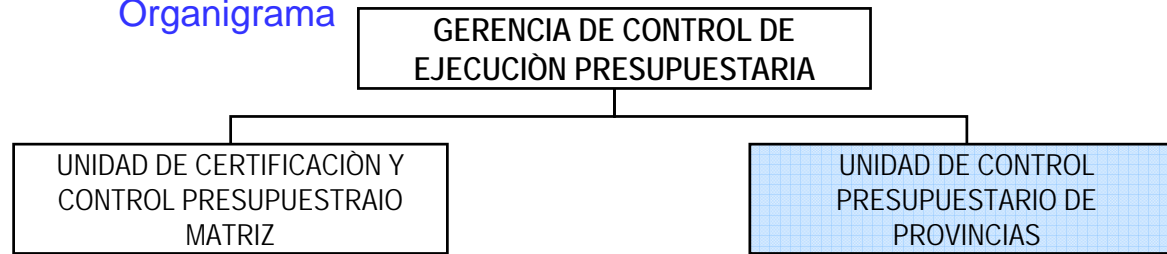
### JEFE DE UNIDAD DE CERTIFICACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIO MATRIZ

#### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS DEPENDENCIAS QUE RADICAN EN LA CIUDAD MATRIZ.

- Emisión de certificaciones presupuestarias.
- Consolidación de proformas presupuestarias.
- Llevar el control de la ejecución presupuestaria en la matriz.
- Elaboración y presentación de reportes mensuales de ingresos y egresos por Vicepresidencias y gerencias.

## Organigrama



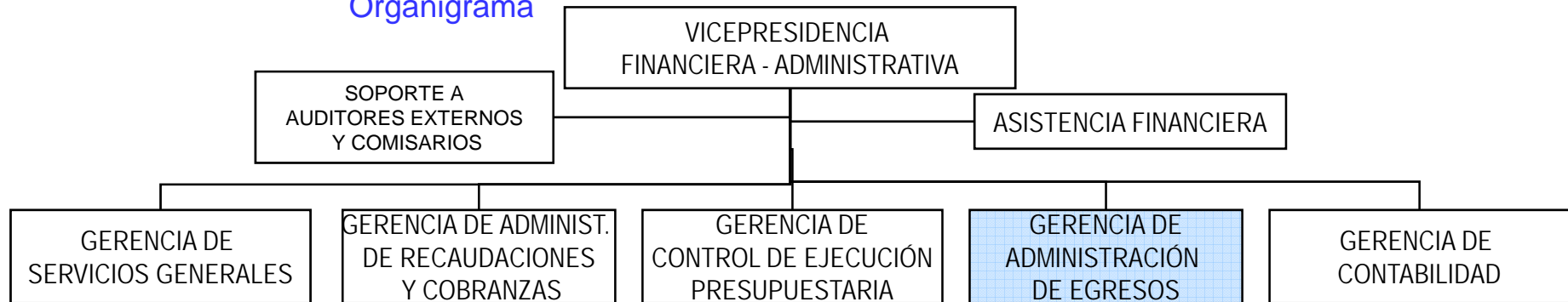
### JEFE DE UNIDAD DE CERTIFICACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIO DE PROVINCIAS

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS SUCURSALES Y AGENCIAS

- Emisión de certificaciones presupuestarias.
- Consolidación de proformas y reformas presupuestarias.
- Llevar el control de la ejecución presupuestaria y transferencia de fondos a las Sucursales y Agencias.
- Elaboración y presentación de reportes mensuales de ingresos y egresos por Vicepresidencias y gerencias.

## Organigrama



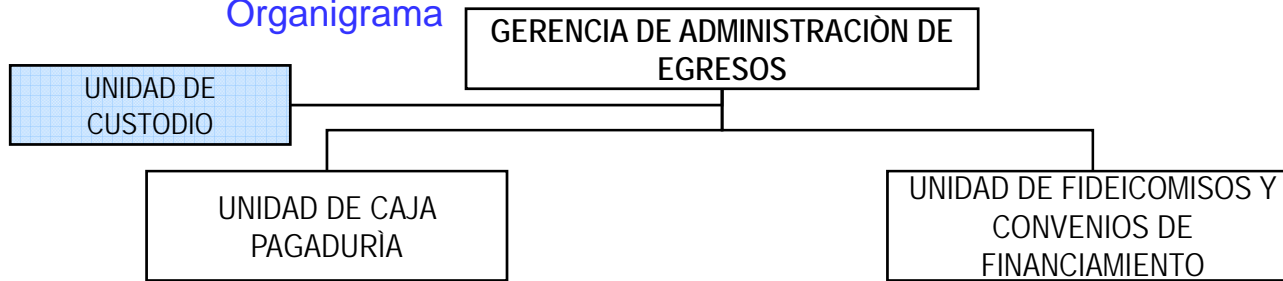
## GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE EGRESOS

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

PLANIFICAR, ORGANIZAR Y CONTROLAR LA LIQUIDEZ E INVERSIONES DE LA EMPRESA

- Controlar diariamente los saldos bancarios y establecer la estrategia de pagos y de inversiones del día.
- Planificar, dirigir y controlar el flujo de caja de la empresa, conforme los ingresos y egresos del plan operativo vigente, realizar ajustes y análisis, definir patrones de financiamiento.
- Maximizar el resultado financiero de la gestión (menos costo y mayor rentabilidad)
- Administrar el portafolio de inversiones y realizar las inversiones en el sistema financiero.
- Organizar y controlar la cuenta de inversiones.
- Administrar y garantizar la custodia de fondos y presupuestar los pagos correspondientes.
- Controlar el cumplimiento de los fideicomisos, convenios de financiamiento y garantías emitidas por Pacifictel, como respaldo a sus operaciones de crédito, a través de su unidades correspondientes.
- Efectuar permanentemente un análisis de liquidez de los fondos disponibles.
- Controlar la rentabilidad y mantener un banco de datos permanente de las tasas de interés del mercado nacional e internacional, así como de cotización de monedas extranjeras y papeles fiduciarios.
- Provisionar fondos y transferir a las respectivas cuentas para el pago de sueldos, viáticos, vacaciones, horas extras etc. de acuerdo con la liquidez de la Empresa y demás reglamentaciones empresariales.
- Administrar y efectuar los pagos de contratistas de acuerdo con el flujo de caja.
- Control de cajas chicas y fondos rotativos.

## Organigrama



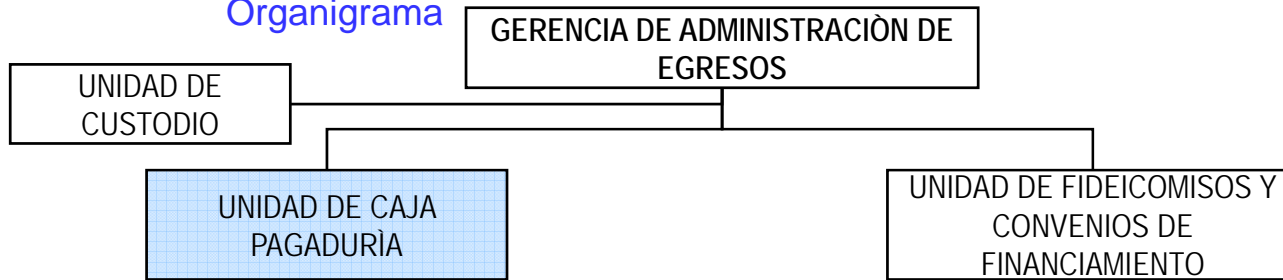
### JEFE CUSTODIO

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

CUSTODIAR Y CONTROLAR LAS GARANTÍAS Y LOS PAPELES DE VALORES DE LA EMPRESA

- Realizar la custodia de las garantías, que personas naturales o jurídicas entregan a Pacifictel S.A. .
- Recibir las garantías y las pólizas para la custodia de las mismas hasta su vencimiento.
- Informar diariamente al Gerente los inconvenientes encontrados en la renovación de las garantías a fin de que tomen las medidas pertinentes.
- Realizar inventario trimestralmente de las garantías renovadas o canceladas por el cumplimiento contractual.
- Solicitar la renovación oportuna de las garantías a los contratistas.
- Registrar la vigencia y mantener el control de la garantía técnica de equipos y maquinarias adquiridas.
- Informar a la gerencia mediante reporte diarios, las garantías entregadas y las que están cerca del vencimiento, para gestionar su renovación.
- Mantener un banco de datos de las garantías, su vencimiento, y es responsable de su actualización, hasta la culminación de las obras o adquisiciones, entrega al custodio durante su vigencia.
- Tramitar la ejecución de garantías por incumplimiento de contratos o por disposición del Presidente Ejecutivo.
- Emitir reportes de la cedula económica donde se muestra la situación de los contratos para consulta de las áreas respectivas.
- Registro y archivo de los contratos y de las actas parciales, provisionales, definitivas o únicas de la relación contractual.

## Organigrama

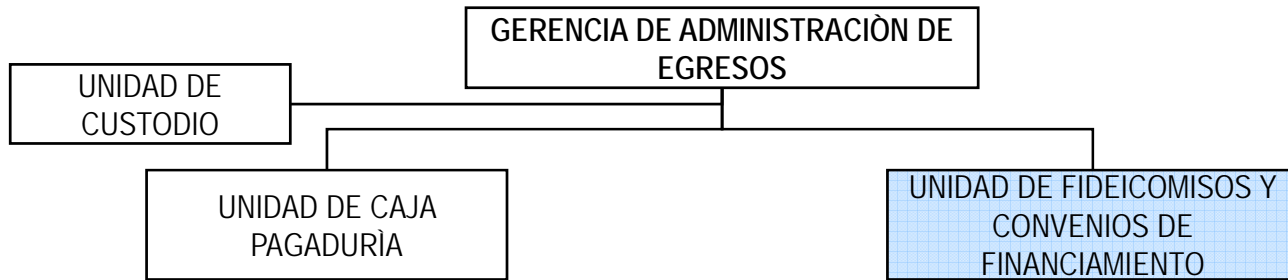


## JEFE DE CAJA- PAGADURÍA

### DESCRIPCION FUNCIONAL

REALIZAR Y CONTROLAR EL PAGO A EMPLEADOS, PROVEEDORES Y TERCEROS.

- Verificar la documentación de soporte y realizar el pago de proveedores, empleados, y terceros de conformidad con la reglamentación y procedimientos vigentes.
- Mantener un banco de datos de representantes legales y terceros.
- Dar de baja a los cheque pagados.
- Custodiar los documentos de pago que se realicen en Pagaduría
- Efectuar el pago de retenciones a terceros y entrega oportuna de los comprobantes de retención.
- Recibir la documentación y gestionar el pago de fondos rotativos de las Vicepresidencias conforme los procedimientos.
- Verificar y consolidar los pagos efectuados por terceros con los egresos de bancos.
- Responsable del envío diario de la documentación de soporte a la Unidad de Archivo.
- Comunicar oportunamente a los beneficiarios, de los valores acreditados en la cuenta y el motivo de pago.
- Realizar los informes de pagos mensuales realizados por la empresa.
- Supervisar el cumplimiento de normas, procedimientos y seguridades establecidos para el área, sobre los valores y documentos por pagar.



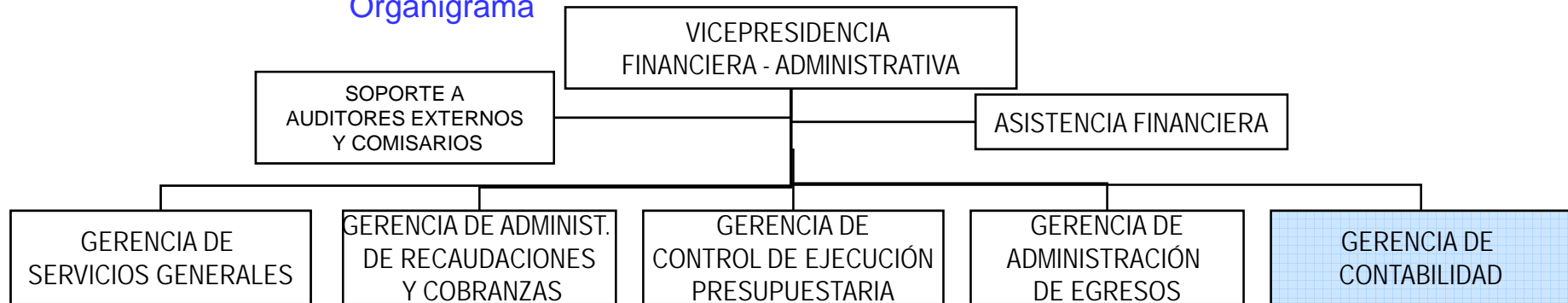
## JEFE DE FIDEICOMISOS Y CONVENIOS DE FINANCIAMIENTO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FIDEICOMISOS Y CONVENIOS DE FINANCIAMIENTO.

- Control administrativo y contable, interno y externo de los fideicomisos y convenios de financiamiento e informar mensualmente al Gerente .
- Manejo de flujos de pagos futuros.
- Búsqueda de alternativas de financiamiento de los fideicomisos.
- Coordinación de los pagos y documentación necesaria con proveedores y fiduciarias.
- Supervisar el cumplimiento de los contratos de Financiamiento interno y externo.
- Revisión y análisis de nuevos proyectos de contratos de fideicomisos y de financiamiento.
- Elaboración de tablas de amortización de los pagos
- Cuadre de Contratos de financiamiento con el área contable y con contratistas, así como la revisión de cuadro por temas de importación.
- Seguimiento del registro contable de los fideicomisos.

## Organigrama

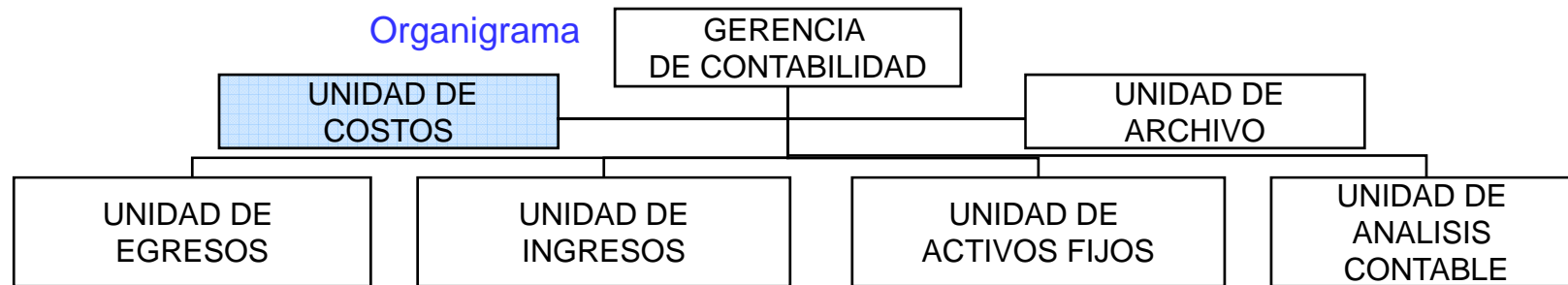


## GERENTE DE CONTABILIDAD

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE LA CONTABILIDAD GENERAL, CONTABILIDAD DE COSTOS, Y LA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CON EL FIN DE BRINDAR INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.

- Planificar, dirigir y controlar la Contabilidad General y de Costos.
- Planificar, dirigir y controlar la elaboración de los Estados Financieros de la Empresa y otros reportes contables, en conformidad a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las NEC. (Normas Ecuatorianas de Contabilidad), por su razonabilidad, reclasificación de los saldos y la aplicación de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditorías Externas, materia tributaria, de Costos, y resoluciones de los Organismos de Control.
- Dirigir y controlar el mantenimiento del Plan de Cuentas a fin de obtener un catalogo de rubros en el cual la empresa registre todas sus transacciones, hechos económicos y financieros.
- Evaluar mensualmente la rentabilidad sobre el patrimonio de la empresa a corto y largo plazo.
- Dirigir los procesos de identificación, medición, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de información financiera y operacional a fin de entregar a la administración las herramientas para planificar y controlar al interior de la Organización.
- Recibir, validar y ejecutar las transferencias (wire transfer) por ordenes de pago o cobro generada por el cruce de cuentas con operadores internacionales.
- Dirigir los inventarios de cierre de ejercicio económico a través de la Unidad de Activos Fijos e Inventarios.
- Controlar para asegurar el cumplimiento de disposiciones internas, leyes vigentes o requisitos de la Superintendencia de Compañías, Ministerio de Finanzas, y otros órganos de control en materia financiera, contable y tributaria.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad.



## JEFE DE COSTOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DETERMINAR Y GENERAR INFORMACIÓN FINANCIERA DE COSTOS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS, PARA LA OPORTUNA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS Y OPTIMIZACIÓN DE SUS RECURSOS FINANCIEROS.

- Administrar y mantener el *Modelo de Costos ABC*.
- Generar y proveer información organizada y estructurada en reportes requeridos por los usuarios que facilite el proceso de toma de decisiones.
- Impulsar las medidas correctivas que permitan depurar los resultados de costos y absolver consultas sobre variaciones significativas de los Costos.
- Actualizar el *Modelo* periódicamente así como los generadores que permiten hacer las asignaciones de los costos (recursos, actividades, objetos de costo, Generadores de recursos y generadores de actividades).
- Mejorar las técnicas de recopilación de información para hacer que la actualización del *Modelo* sea más eficiente y sencilla.
- Validar que los datos ingresados en el *Modelo* a través de interfaces o manualmente se estén llevando a cabo de acuerdo a lo planeado y garantizar que la información obtenida sea lo mas exacta posible.
- Documentar los cambios que sufra el *Modelo* para asegurar su continuidad y mantener una comunicación adecuada entre las personas inherentes al *Modelo ABC*.
- Mantener un respaldo mensual de la información y de los modelos para evitar que por razones técnicas, se pierda información y la estructura del *Modelo de Costos ABC*

## Organigrama

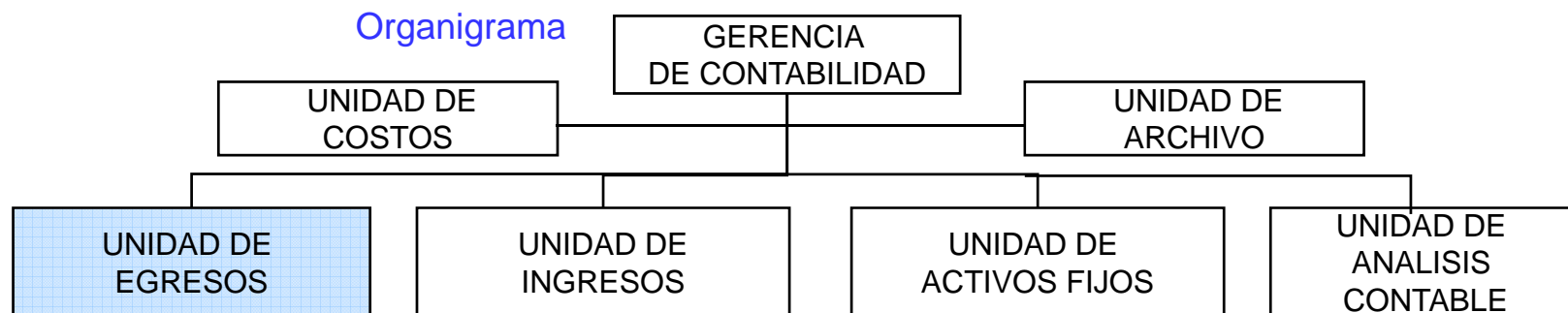


### JEFE DE ARCHIVO

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ARCHIVAR, CUSTODIAR Y PRESERVAR LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA QUE RESPALDAN LOS REGISTROS Y OPERACIONES CONTABLES .

- Archivar todos los documentos que sirven de respaldo para los egresos e ingresos de la empresa
- Clasificar, preservar y mantener con sistemas de tecnología de punta la documentación que tiene que ver con el manejo empresarial por el plazo dispuesto en la Ley.
- Custodiar la información financiera de importancia para el manejo empresarial, aún para casos fortuitos. Es responsable de preservar la base de datos contable-presupuestaria.
- Implementar procedimientos de fácil acceso a la información.
- Emitir las certificaciones en forma oportuna y confiable.
- Otra actividad referente a su función que requiera la Gerencia de Contabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.

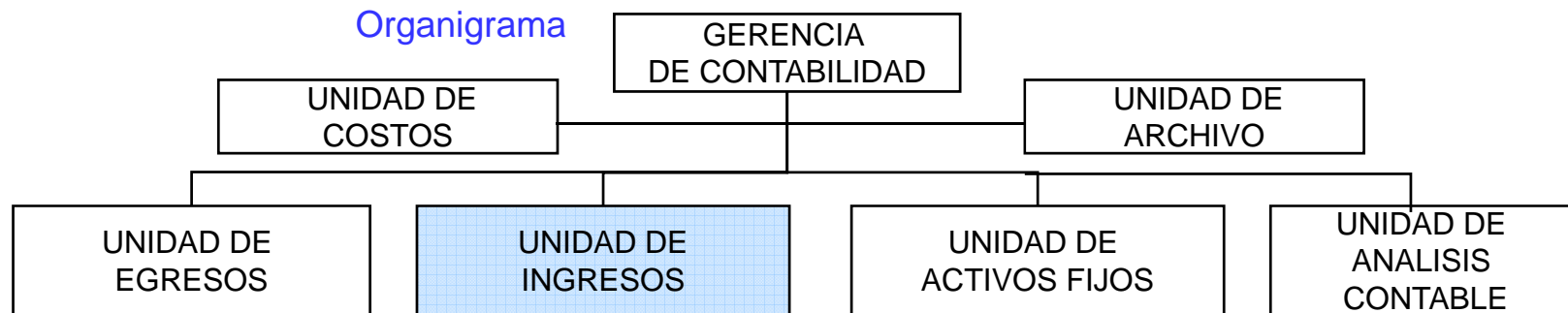


## JEFE DE UNIDAD DE EGRESOS.

### DESCRIPCION FUNCIONAL

VERIFICAR, REGISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN PARA PAGOS A TERCEROS Y PROVEEDORES, GARANTIZANDO LA CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- Efectuar la validación e ingreso de Comprobantes de Venta, receiptados diariamente por todas las áreas de Pacifictel S.A. así como la responsabilidad de las retenciones a efectuarse.
- Declaración de Impuestos, Conciliación Tributaria determinando Gastos No Deducibles e Ingresos Exentos y Retenciones en la Fuente de Impuesto a la Renta de Guayas y consolidación de las declaraciones de las demás agencias.
- Elaboración y declaración de Anexos Transaccionales, Retenciones en la Fuente de IVA y de Impuesto a la Renta, a presentarse mensualmente y consolidar la información de las demás agencias.
- Obtención de la autorización para la emisión de comprobantes de venta.
- Verificar, aprobar y registrar las planillas de los proveedores, terceros, corresponsales.
- Realizar el control oportuno de la documentación de pagos de la nómina, servicios, fondos rotativos, cajas chicas, mantenimiento y otros.
- Verificar diariamente comprobantes de egresos definitivo, cuenta contable, beneficiario y valor a cancelar y valida con su firma el voucher de egresos.
- Registrar y verificar diariamente los movimientos contables de los activos corrientes, otros activos, pasivos y cuentas de resultado; así como los préstamos a empleados.

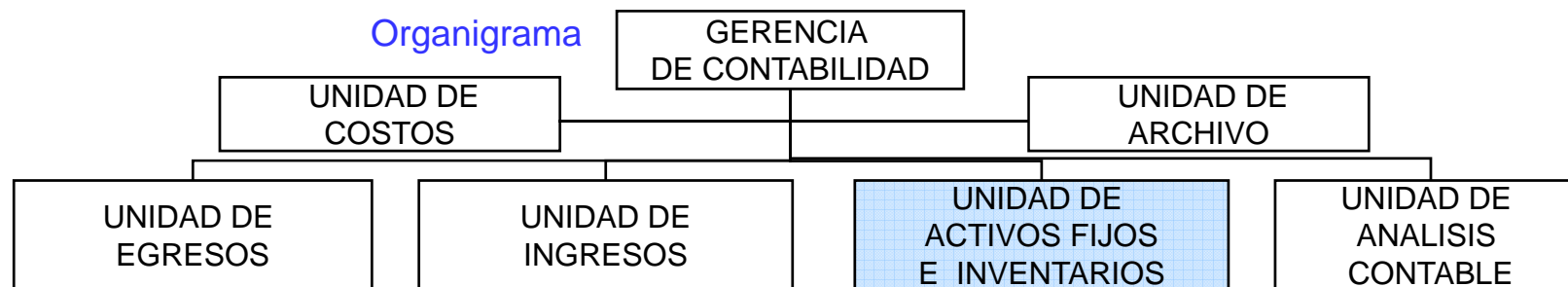


## JEFE DE UNIDAD DE INGRESOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

RESPONSABLE DE TODOS LOS REGISTROS CONTABLES DE LOS INGRESOS DE PACIFICTEL S.A., GARANTIZANDO LA CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- Mantener al día el registro del sistema de contabilidad, de todos los movimientos de ingresos que afecte la situación contable de la empresa.
- Registrar con oportunidad los ingresos diarios por los servicios de telecomunicaciones de la empresa.
- Registrar y controlar el saldo diario de la empresa.
- Controlar la calidad de la información incluida en la Base de Datos.
- Conciliar y controlar diariamente los saldos de las cuentas de ingresos mantenidas en las entidades financieras establecidas por la empresa y realizar conciliaciones bancarias.
- Emitir reportes financieros periódicos, que contengan las novedades detectadas en el registro y conciliación de ingresos.
- Registrar y controlar diariamente los detalles de depósito y la cuadratura de la información
- Otras actividades referente a su función que requiera la Gerencia de Contabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia.

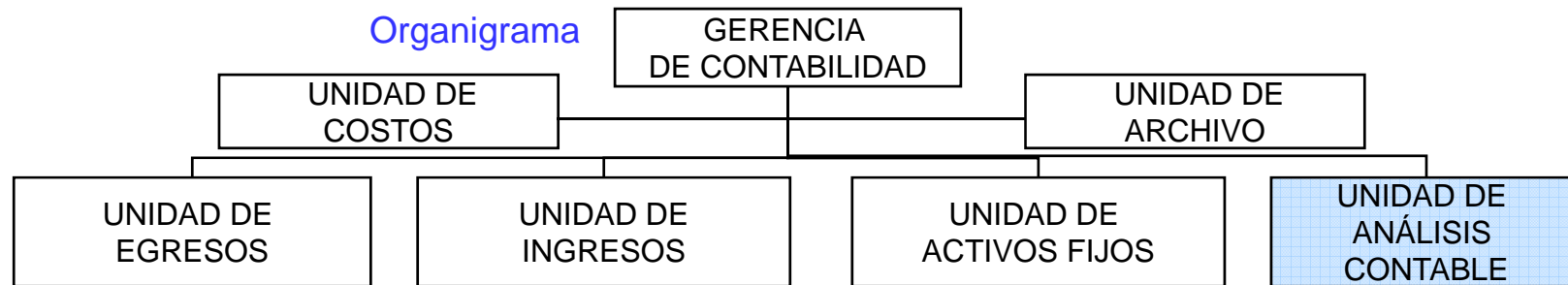


## JEFE DE ACTIVOS FIJOS E INVENTARIOS

### DESCRIPCION FUNCIONAL

DETERMINAR, CLASIFICAR, REGISTRAR, Y CONTROLAR LOS ASIENTOS CONTABLES POR CENTRO DE COSTO, PROCESOS Y SERVICIOS.

- Supervisar diariamente la contabilización de los activos, y efectuar las depreciaciones y revalorizaciones de activos fijos.
- Responsable de liderar los inventarios de cierre de ejercicio económico, así como los sorpresivos que se realicen a su consideración o cuando el Gerente de Contabilidad los disponga.
- Gestionar la codificación de bienes y la clasificación de los centros de costo con la unidad de inventarios.
- Recopilar la información contable de las provincias, disponer la clasificación e incorporación de la misma a los balances por cada centro de costo definido y recomendar cambio modificaciones en actividades de bajo beneficio.
- Valorar los activos de la empresa para la baja, venta o alquiler.
- Verificar y supervisar que las transacciones de ingresos y egresos y los ajustes contables se efectúen por centros de costo, por procesos y por servicios, mediante la técnica mas conveniente.
- Conciliar mensualmente con bodegas los saldos de Activos Fijos, stock en bodegas y cuentas de Obras en Procesos.
- Asignar el custodio sobre cada activo empresarial y mantener actualizada la base de datos.
- Participar activamente en la elaboración de estados financieros, libros consolidados, balances y cualquier otro tipo de reporte requerido por el nivel superior.
- Verificar la adecuada aplicación de índices referentes a la revalorización de activos fijos.
- Dirigir y controlar el levantamiento de las actas de constatación física de bienes nuevos, de traspasos (cambio de custodio), por entrega de material obsoleto y/o en desuso, material desmontado y para ser reutilizado de los trabajadores salientes o entrantes.



## JEFE DE UNIDAD DE ANÁLISIS CONTABLE

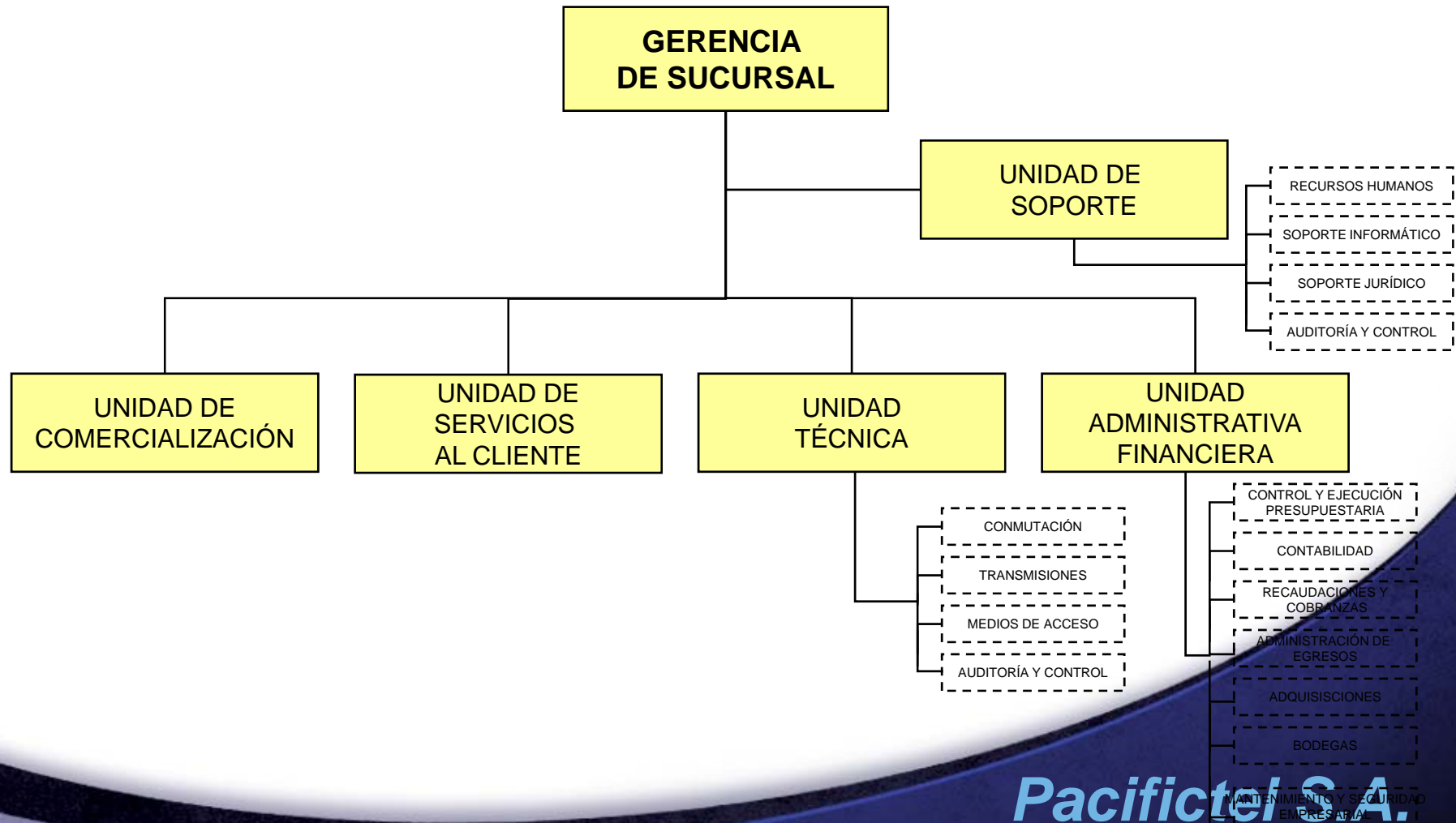
### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DE LA CORRECTA APLICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS CUENTAS E INTERPRETAR LA SITUACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA.

- Emitir los reportes mensuales de los estados financieros definidos en las directrices contables establecidas.
- Analizar y comentar los reportes y Estados Financieros, Gerenciales y Presupuestarios.
- Consolidar los Estados Financieros.
- Analizar y emitir criterio sobre los estados consolidados.
- Custodiar y archivar, por el tiempo señalado en la ley, todos los reportes y Estados Financieros emitidos por esta Unidad.
- Controlar, verificar, analizar la contabilidad de las Sucursales.
- Otras referentes a su función que le asigne el Gerente de Contabilidad

# GERENCIA DE SUCURSAL

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

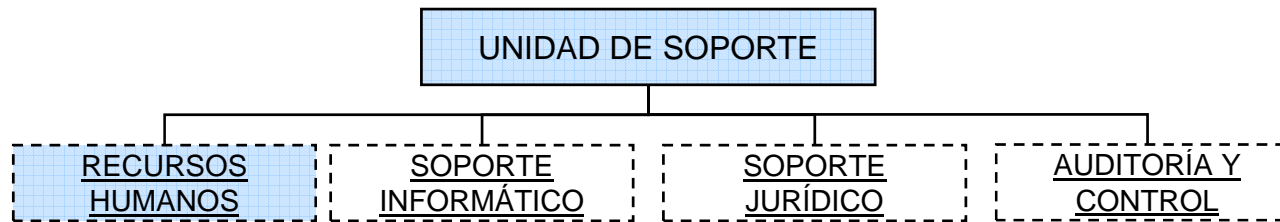


### GERENTE DE SUCURSAL

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA SUCURSAL Y SUS RECURSOS SIGUIENDO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR CADA UNA DE LAS VICEPRESIDENCIAS.

- Reportar a las Vicepresidencias de Financiera Administrativa su gestión y cumplimiento de metas.
- Elaborar el presupuesto de ingresos y de gastos operativos en coordinación con las vicepresidencias que correspondan y gestionar su revisión y consolidación con la Dirección de Planificación Corporativa.
- Vigilar el cumplimiento de los gastos de inversión, operación y mantenimiento con la Vicepresidencia Financiera Administrativa.
- Administrar el Plan de Expansión y Ventas de la Sucursal en coordinación de la Vicepresidencia de Negocios e informar mensualmente su cumplimiento.
- Dirigir y controlar la ejecución de proyectos provinciales de Conmutación, Transmisión y Planta Externa que conforman los sistemas de telecomunicaciones en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y de acuerdo con el contrato de concesión y los planes de expansión.
- Organizar, dirigir y controlar la recaudación (ingresos directos) y los ingresos indirectos de acuerdo con el Plan Operativo de la Sucursal.
- Controlar a través de la Unidad de Soporte de su Sucursal con la Vicepresidencia Jurídica los aspectos legales y laborales de la Sucursal.
- Dirigir y controlar la administración de los recursos humanos de la Sucursal, su capacitación y desarrollo a través de la Unidad de Soporte - Recursos Humanos- en coordinación con la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.
- Controlar que el proceso de adquisiciones, bodegas y servicios generales se maneje con eficiencia.
- Implementar sistema de control interno de la Sucursal en coordinación con las respectivas Vicepresidencias y demás dependencias de la matriz.
- Cumplir el Plan de Acción de la Sucursal en coordinación con las vicepresidencias y la Dirección de Planificación Corporativa.  
Emitir reportes o informes mensuales de los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad a la Gerencia de Asuntos Regulatorios.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.
- Emitir informes periódicos de gestión de la Sucursal de acuerdo a las metas establecidas.
- Autorizar y ser responsable de las ordenes de pago emitidas en la Sucursal, hasta su nivel de autorización.



## ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS

### BRINDAR SOPORTE EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS A LA GERENCIA DE LA SUCURSAL

- Dependier administrativamente del Gerente aunque funcionalmente la planificación, el cumplimiento y tareas relacionadas al soporte deberán ser reportadas y/o coordinadas con la Gerencia de Recursos Humanos.
- Coordinar con el Jefe de Evaluación la ejecución del Proceso de Evaluación de Desempeño del recurso humano de la Sucursal y/o Agencia.
- Organizar y coordinar con la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. los programas relacionados con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos de la Agencia y/o Sucursal.
- Asistir a la Gerencia de Sucursal, en las relaciones obrero-patronales.
- Realizar el Diagnóstico de necesidades de Capacitación y priorizar las mismas para la elaboración del Plan de Capacitación en coordinación con la Unidad de Capacitación
- Controlar mensualmente la ejecución de la nómina y pagos de viáticos y subsistencia de la Sucursal y/o Agencia.
- Controlar el cumplimiento de las disposiciones del contrato colectivo de trabajo, leyes laborales y disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo.
- Registrar los traslados, encargos, licencias y demás movimientos del personal de la Sucursal y/o Agencia.
- Controlar y registrar las asistencias, atrasos, faltas y vacaciones del personal y coordinar con los jefes de unidades e informar al nivel superior los casos que requieran sanciones y correctivos urgentes.
- Organizar y establecer un sistema de archivo de los expedientes del personal y ser responsable de su mantenimiento y conservación.
- Verificar y certificar los permisos de salud y calamidad doméstica de los trabajadores, y emitir Certificados de Trabajo cuando el trabajador solicita.
- Supervisar con la Unidad Administrativa Financiera el cumplimiento del reglamento de Seguridad Industrial E Higiene.
- Reportar los siniestros incurridos en las pólizas de seguros del recurso humano a la Unidad de Seguros y coordinar la resolución de los reclamos de estos siniestros.
- Organizar los servicios médicos, asistenciales y de bienestar social para los trabajadores de la Sucursal y/o Agencia.
- Presentar informes mensuales de registro de asistencias, atrasos, faltas, vacaciones del personal, informe de multas, descuentos y sanciones de los empleados.
- Presentar el certificado de cumplimiento de obligaciones mensuales (IESS) a la Gerencia de RRHH.



## ACTIVIDADES DE SOPORTE INFORMÁTICO

BRINDAR SOPORTE INFORMÁTICO A LA GERENCIA DE LA SUCURSAL

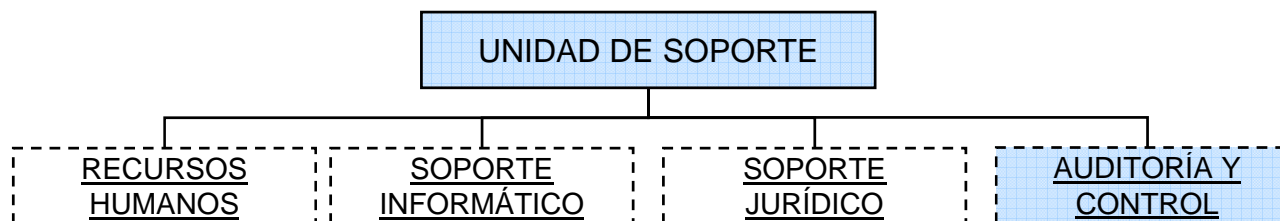
- Depender administrativamente del Gerente aunque funcionalmente la planificación, el cumplimiento del plan de trabajo y tareas relacionadas al soporte deberán ser reportadas y/o coordinadas con la Vicepresidencia de Informática.
- Definir y supervisar los procedimientos de respaldo y recuperación de datos de los sistemas operativos y de aplicación en desarrollo y en producción.
- Mantener actualizado el inventario del software y las licencias en uso.
- Gestionar la instalación y mantenimiento de las aplicaciones que necesitan los usuarios de los equipos de cómputo.
- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- Recomendar la adquisición de los equipos de computación, técnicamente necesarios previo análisis costo beneficio.
- Mantener un registro de ingresos y egresos de equipos de computación, en el cual se detalle la bitácora de todos los equipos de cómputo.
- Brindar soporte a todas las Unidades de la Sucursal en temas relacionados al recurso informático.



## ACTIVIDADES DE SOPORTE JURÍDICO

### BRINDAR SOPORTE JURÍDICO A LA GERENCIA DE LA SUCURSAL

- Depender administrativamente del Gerente de Sucursal aunque funcionalmente la planificación, el cumplimiento y tareas relacionadas al soporte deberán ser reportadas y/o coordinadas con las Gerencias de la Vicepresidencia Jurídica.
- Gestionar los procesos de soporte jurídico en la Sucursal, con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Gerente de Sucursal y Vicepresidente Jurídico.
- Tramitar los procesos judiciales y extrajudiciales en materia civil y en los que la empresa sea actor o demandada ante los juzgados y tribunales de la República, que le sean asignados por la Vicepresidencia Jurídica en la matriz y en coordinación y conocimiento del Gerente de Sucursal.
- Asesorar al Gerente de Sucursal en materia legal y demás, especialmente en temas de contratación, incumplimiento de obligaciones, seguros, laboral, etc.
- Verificar y controlar la elaboración de todos los contratos y convenios, de acuerdo a las instrucciones recibidas por la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Sucursal.
- Vigilar y controlar la aplicación de la Ley Orgánica del consumidor y su reglamento en las actividades relacionadas con la compañía.
- Gestiona la tramitación de recuperación de la cartera vencida vía judicial.
- Dar atención a las Boletas y Resoluciones de la Suptel de acuerdo a instrucciones de la Vicepresidencia Jurídica y en coordinación con la Gerencia de Sucursal.

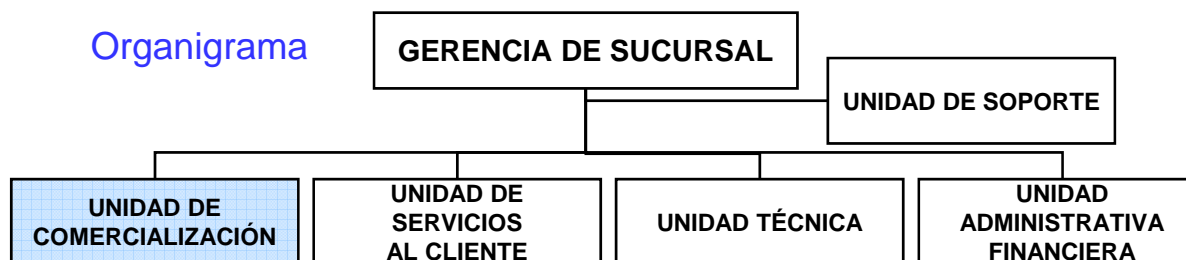


## ACTIVIDADES DE APOYO DE AUDITORIA Y CONTROL

BRINDAR SOPORTE DE AUDITORIA Y CONTROL A LA GERENCIA DE LA SUCURSAL

- Depender administrativamente del Gerente aunque funcionalmente la planificación, el cumplimiento y tareas relacionadas al soporte deberán ser reportadas y/o coordinadas con la Matriz.
- Cumplir con el Plan de trabajo anual que le sea asignado por la Dirección de Asuntos Internos de la empresa y/o Contraloría.
- Reportar a la Contraloría y/o Dirección de Asuntos Internos los resultados de sus intervenciones, y recomendar las acciones correctivas para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Sucursal.
- Controlar el cumplimiento de las políticas, reglamentos, manuales, normas y procedimientos contables en la Sucursal.
- Controlar permanentemente que las disposiciones y normas dispuestas por la Administración sean aplicadas y cumplidas.
- Presentar recomendaciones para asegurar el control interno en las diferentes actividades de la Empresa y su cumplimiento por parte de los responsables de su ejecución.

## Organigrama



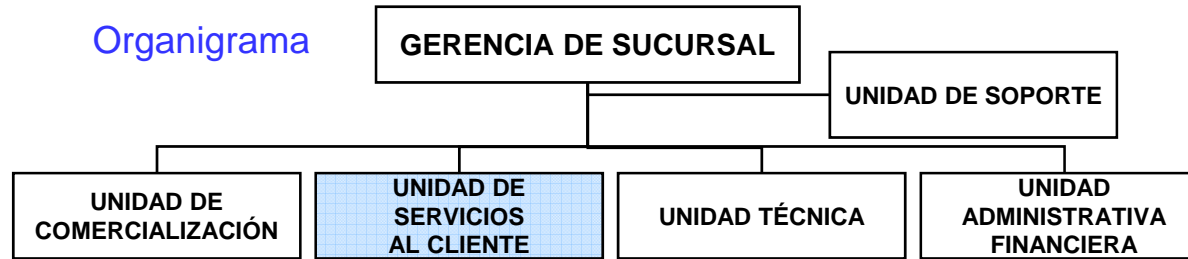
### JEFE DE COMERCIALIZACIÓN

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS CAMPAÑAS DE VENTAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, A TRAVÉS DE ESTRATEGIAS DE VENTAS QUE NO SEAN APLICADAS EN LA UNIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE.

- Organizar, dirigir y supervisar la comercialización de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa a los clientes.
- Gestionar e informar mensualmente sobre labores de soporte a los requerimientos de clientes a la Gerencia de Telefonía.
- Gestionar sus procesos con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Gerente de Sucursal y Vicepresidente de Negocios.
- Presentar propuestas para la elaboración del plan de negocios anual de los servicios de telecomunicaciones y colaborar en la elaboración de la proforma presupuestaria de ingresos de la agencia y monitorear su cumplimiento mensual para recomendar acciones correctivas.
- Controlar producción y su análisis: Minutos facturados, número de líneas, líneas de servicio, etc., en su área de cobertura.
- Establecer información estadística mensual de los cliente corporativo, en cuanto a los productos y servicios que Pacifictel les brinda, especialmente en cuanto al comportamiento de consumos, cumplimiento de pagos, calidad de los servicios y/o facturación.
- Planificar y dirigir la venta de los Servicios de Valor Agregado en la Sucursal.
- Efectuar y gestionar la comercialización de los servicios adicionales y/o suplementarios de líneas telefónicas que ofrece la empresa.
- Gestionar con la Unidad de Servicio al cliente, el ingreso de las ventas, cuando se ejecuten operativos de venta puerta a puerta.
- Comercializar los productos de telecomunicaciones en coordinación con las respectivas Unidades de Negocios de la matriz.
- Planificar y controlar el cumplimiento de las estrategias y planes de venta en la Sucursal.

## Organigrama



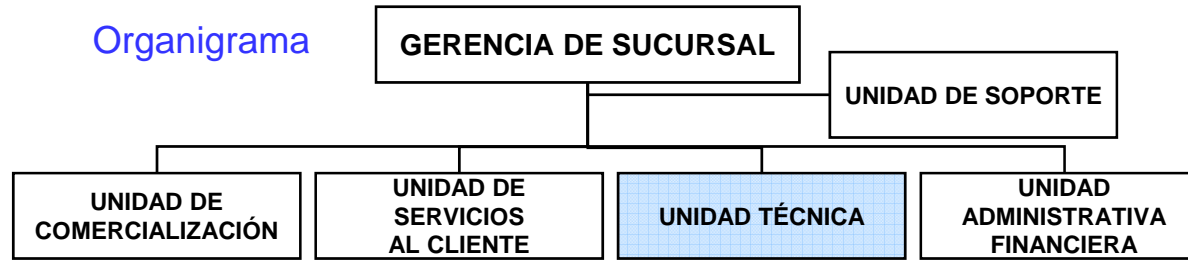
## JEFE DE SERVICIOS AL CLIENTE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Coordinar los procesos del Centro de Atención al Cliente con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Gerente de Sucursal.
- Informar mensualmente sobre labores de soporte a los requerimientos de clientes a la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Aplicar las acciones, estrategias y promociones que la Vicepresidencia de Negocios a través de sus gerencias pueda tener a fin de que estas sean ejecutadas en todos los puntos de contacto (CIAC, Call Centers, servicios telefónicos, reclamos) con el cliente externo considerando las políticas de atención y servicio establecidas.
- Organizar, dirigir y controlar la venta y operación de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa a través de los CIAC's.
- Controlar a los Ejecutivos Universales en relación a la atención de clientes en cuanto a información, reclamos, legalizaciones, ventas, etc.
- Supervisar la atención a los clientes y solucionar sus consultas sobre servicios de telecomunicaciones.
- Brindar el soporte post venta a todos los clientes que requieran atención e información sobre los actuales o nuevos servicios que la Empresa ofrezca.
- Gestionar con la Unidad de Servicios Telefónicos y la Jefatura Técnica de la Sucursal/Agencia la activación y/o bloqueo de servicios a las líneas telefónicas.
- Efectuar el control de los servicios complementarios, de-conformación de PBX y otros servicios.
- Evaluar periódicamente la calidad del servicio al cliente a través de la realización de encuestas de satisfacción a fin de corregir y hacer cumplir las políticas establecidas y reglamentos de atención al cliente.
- Determinar la naturaleza de problemas detectados por cliente y/o consumidores con la finalidad de solucionar o de gestionar correctivos que eviten o reduzcan el costo de la solución de dicho problema en la empresa.
- Establecer análisis de productividad del centro mediante estadísticas de los servicios brindados y elaborar informes para la Vicepresidencia de Negocios y sus áreas.

## Organigrama



## JEFE TÉCNICO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

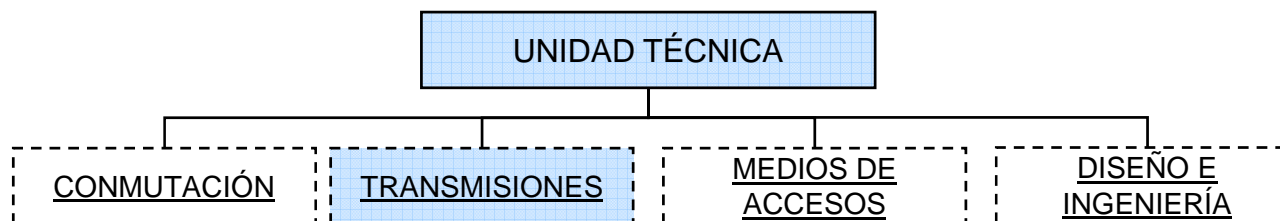
ORGANIZA, DIRIGE Y CONTROLA LAS OPERACIONES TÉCNICAS DE LA SUCURSAL

- Coordinar sus procesos con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Gerente de Sucursal.
- Controlar la ejecución de los proyectos del Plan de Inversiones, y de mantenimiento del Plan Operativo anual en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y la Dirección de Planificación Corporativa.
- Elaborar el Plan de Inversiones y el Plan Operativo de la Proforma Presupuestaria anual de la Sucursal en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y Dirección de Planificación Corporativa.
- Administrar y controlar el cumplimiento de los Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Señalización y Enrutamiento de Pacifictel S.A., en coordinación con el Organismo de Control de las Telecomunicaciones y la Vicepresidencia Técnica.
- Gestionar con las Gerencias de la Vicepresidencia Técnica y otras áreas las acciones, actividades y procesos que permitan la optimización de los recursos, control y desarrollo de las operaciones de la empresa.
- Gestionar con las Gerencias de la Vicepresidencia Técnica y otras áreas las disposiciones, acciones, actividades y procesos que permitan la optimización de los recursos, control y desarrollo de las operaciones de la empresa.
- Gestionar y controlar el mantenimiento preventivo, operativo y correctivo de los sistemas de Telecomunicaciones (Conmutación, Medios de Acceso, Transmisiones, Datos, Fuerza y Climatización) de la Sucursal.
- Mantener actualizada la base estadística de los sistemas de telecomunicaciones (Conmutación, Medios de Acceso, Transmisiones, Datos, Fuerza y Climatización) de la Sucursal Pacifictel S. A.
- Mantener actualizada la bases de datos de enrutamientos, dimensionamiento de matrices de tráfico, capacidad de las centrales y series numéricas, tasación local, regional, nacional, celular de la Sucursal.
- Administrar el acceso físico a las instalaciones de telecomunicaciones de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Elaborar informes técnicos mensuales de las actividades de la Unidad Técnica para la Gerencia de la Sucursal, para los Organismos de Control y Regulación.
- Establecer el cronograma de inspección y mediciones mensualmente, trimestrales, anuales.
- Reportar semanal y mensualmente los parámetros necesarios para calcular los Índices de Calidad a la Vicepresidencia Técnica.



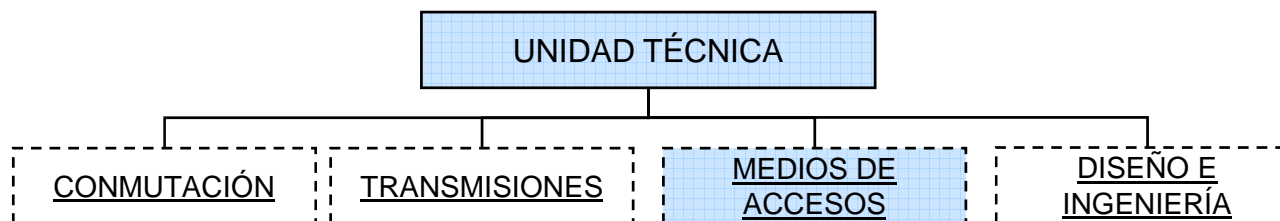
## ACTIVIDADES DE CONMUTACIÓN

- Coordina con la Unidad Técnica la elaboración de la Proforma Presupuestaria de los gastos de operación y mantenimiento de los sistemas de Conmutación de la Sucursal de Pacifictel S.A.
- Ejecutar las tareas del Plan de Operación y Mantenimientos preventivo y correctivo de los sistemas de Conmutación de la Sucursal.
- Reportar a la Unidad Técnica las acciones tomadas en la operación y mantenimiento de los sistemas de Conmutación.
- Generar y controlar las estadísticas de alarmas y fallas de interrupciones del servicio en los sistemas de Conmutación.
- Reportar mensualmente las fallas a la Unidad Técnica para consolidación de informes a la Suptel.
- Administrar los turnos de Mantenimiento de Conmutación del personal que labora en dos jornadas, fines de semanas y feriados de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Administrar los files de generación de los sistemas y almacenados en los servidores de aplicaciones (logs, CDR, contadores, mediciones de tráfico, accounting, etc.).
- Administrar base de datos de gestión de abonados, enrutamiento, serie numérica, etc. de la central/s de la Sucursal.
- Mantener operativos los equipos del Entorno: rectificadores, onduladores, bancos de baterías y climatización de las centrales telefónicas y unidades remotas de clientes de la Sucursal.
- Reportar mensualmente mediciones de tráfico y los índices de calidad del servicio de centrales y unidades remotas a la Unidad Técnica de la Sucursal.



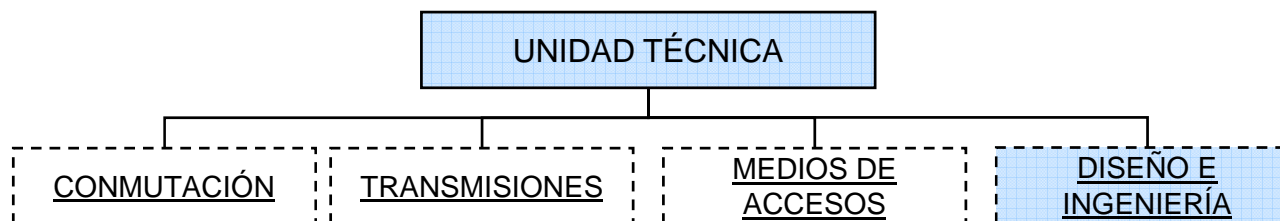
## ACTIVIDADES DE TRANSMISIONES

- Gestionar con Unidad Técnica la elaboración de la Proforma Presupuestaria de los sistemas de Transmisiones de la Sucursal.
- Elaborar y ejecutar las tareas del Plan de Operación y Mantenimientos preventivo y correctivo de los sistemas de Transmisiones, Multiacceso, Datos, Fuerza y Climatización de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Mantener operativos los sistemas de Transmisiones, Potencia en Alta y Baja Tensión, Accesos Remotos, Repetidoras, Estaciones y Climatización de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Mantener operativos los equipos rectificadores, onduladores, bancos de baterías y grupos electrógenos de los sistemas de Transmisiones y Multiaccesos de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Mantener operativas las redes eléctricas que energizan las estaciones repetidoras de radio y sistemas multiacceso.
- Reportar a la Unidad Técnica las acciones tomadas en la operación y mantenimiento de los sistemas de Transmisiones, Multiaccesos, Fuerza y Climatización de Sucursal Pacifictel S.A.
- Generar y evaluar las estadísticas de alarmas y fallas de interrupciones del servicio en los sistemas de Transmisiones de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Reportar las fallas a la Unidad Técnica, para consolidación de informes a la Suptel.
- Administrar los turnos de Mantenimiento de Transmisiones de fines de semanas y feriados.
- Supervisar la ejecución de la implementación de los contratos de Transmisiones.
- Realizar instalación, ampliación o reubicación de los sistemas de Transmisiones y Multiaccesos de la Sucursal Pacifictel S. A.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los enlaces y equipos tercerizados para servicios de datos.
- Mantener operativos los equipos de Banda Ancha (DSLAM).
- Elaborar informes técnicos mensuales de las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de Transmisión, Multiaccesos, Datos, Fuerza y Climatización para la Unidad Técnica de la Sucursal.



## ACTIVIDADES DE MEDIOS DE ACCESOS – PLANTA EXTERNA

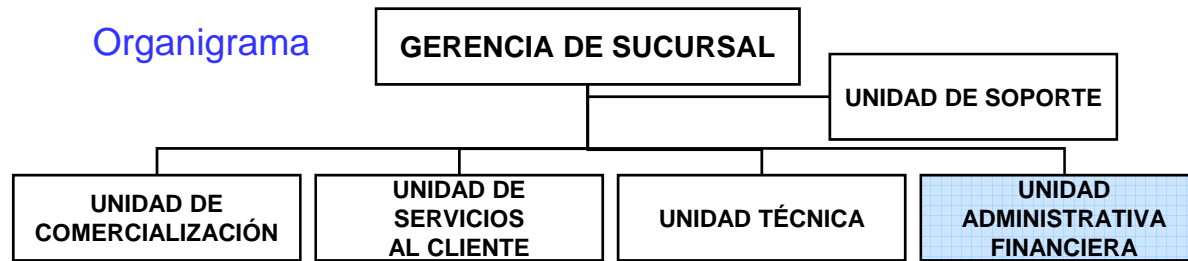
- Elaborar y ejecutar las tareas del Plan de Operación y Mantenimientos preventivo y correctivo de los medios de accesos de la Sucursal.
- Mantener operativos los medios de accesos de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Reportar a la Unidad Técnica las acciones tomadas en la operación y mantenimiento de los Medios de Accesos de Sucursal.
- Generar y evaluar las estadísticas de fallas de interrupciones del servicio en los Medios de Accesos de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Reportar las fallas a la Unidad Técnica para consolidación de informes a la Suptel.
- Colaborar en la elaboración de las bases, especificaciones técnicas, términos de referencia y presupuesto para la ejecución de proyectos nuevos, de ampliación y mejoramiento de los Medios de Acceso, bajo la supervisión de la Unidad Técnica y la Gerencia de Diseño e Ingeniería de la matriz, siempre que estén considerados en los planes empresariales establecidos por la Dirección de Planificación Corporativa.
- Elaborar y ejecutar proyectos para mejorar la calidad y operación de Redes de Acceso de la Sucursal.
- Realizar análisis de ofertas para la contratación de los servicios de mantenimiento de los Accesos con empresas y/o recurso humano externo.
- Supervisar el cumplimiento de los Convenios de Autofinanciación de Medios de Acceso, u otra modalidad.
- Supervisar la instalación de líneas telefónicas nuevas.
- Elaborar y ejecutar planes y programas de Mantenimiento preventivo y correctivo de las Redes de Acceso, de acuerdo con los índices de calidad del servicio exigido por los Organismos de Control.
- Administrar y controlar la entrega de materiales, equipos, herramientas y demás elementos requeridos para la ejecución de trabajos relacionados con el mantenimiento de las Redes de Acceso de la Sucursal.
- Controlar el uso y mantenimiento de los vehículos, suministros y herramientas asignadas al personal técnico.
- Reportar mensualmente los índices de calidad del servicio de Mantenimiento de los Medios de Acceso a la Unidad Técnica de la Sucursal.



## ACTIVIDADES DE DISEÑO E INGENIERIA

- Participar con la Unidad Técnica en la elaboración de la Proforma Presupuestaria de los proyectos de Inversiones de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Elaborar la planificación de las redes y realizar estudios o análisis para sugerir recomendaciones y acciones a tomar en ampliación, reubicación, rediseño de los sistemas de telecomunicaciones en coordinación con la Unidad Técnica.
- Colaborar con la Gerencia de Diseño e Ingeniería en la elaboración de bases, especificaciones técnicas, términos de referencia, presupuestos y análisis costo-beneficio para los diseños y ejecución de proyectos nuevos, de ampliación y mejoramiento de los medios de acceso.
- Realizar seguimiento de proyectos para la ampliación, reubicación, rediseño o reingeniería de los sistemas que conforman las redes de telecomunicaciones existentes, para mantener o mejorar los índices de calidad de servicio.
- Mantener actualizada la información sobre los componentes de la red de telecomunicaciones de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Elaborar análisis de proyectos de redes internas y acometidas telefónicas para edificios, urbanizaciones de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Gestionar y canalizar información para la digitalización y actualización los planos de proyectos ejecutados por Pacifictel correspondientes a Accesos de la Sucursal Pacifictel S.A.
- Realizar la revisión, análisis y aprobación de proyectos privados (autogestión – autofinanciamiento), mediante el establecimiento y ejecución de los reglamentos y las políticas empresariales.
- Reportar a la Unidad Técnica novedades, conclusiones y recomendaciones mediante la elaboración de informes referentes a la implementación de proyectos que involucren la instalación de nuevos equipos de telecomunicaciones para el aprovisionamiento de nuevas aplicaciones y servicios.

## Organigrama

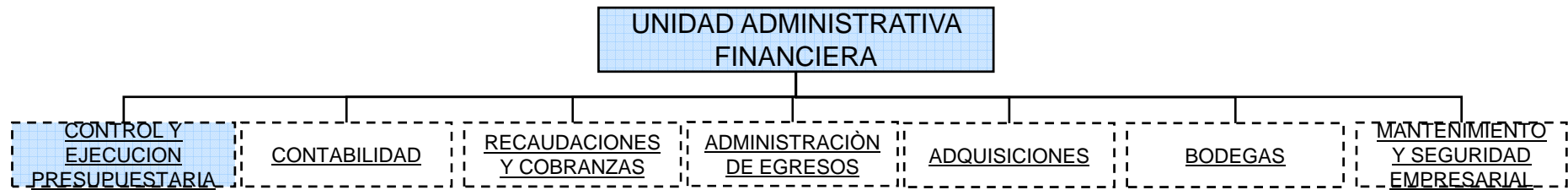


## JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

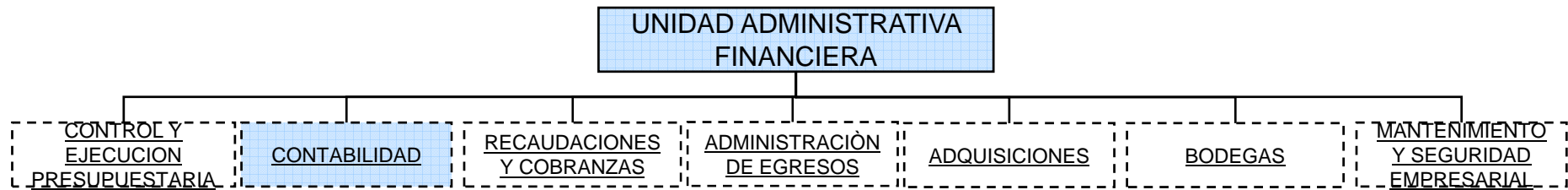
ORGANIZA, EJECUTA Y CONTROLA LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA SUCURSAL.

- Coordinar sus procesos con los responsables de los mismos en la matriz, manteniendo informado al Gerente de Sucursal y Vicepresidente correspondiente.
- Efectuar el control administrativo, financiero y de la ejecución del plan presupuestario de la Sucursal, de acuerdo con la reglamentación existente.
- Controlar la ejecución del presupuesto y regular con las otras unidades las acciones y procesos que permitan la optimización y el desarrollo de los recursos financieros de la Sucursal
- Vigilar con las demás unidades de la Sucursal, el estricto cumplimiento del plan presupuestario de ingresos por facturación, recaudación y ventas así como la expansión o reducción de servicios, a fin de garantizar la obtención de los ingresos esperados.
- Organizar y controlar el proceso de asignación presupuestaria y pagos de manera que se efectúe de acuerdo al flujo de caja mensual programado y de acuerdo con los montos autorizados.
- Controlar y supervisar los ingresos directos e indirectos y los registros en la contabilidad de la sucursal.
- Controlar los pagos a terceros, las retenciones y garantías de las contrataciones en coordinación con el Gerente de Sucursal.
- Dirigir y organizar la elaboración oportuna de los Estados Financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, resoluciones de la Superintendencia de Compañías y demás leyes.
- Realizar el análisis financiero y presupuestario de los proyectos de inversión y que las adquisiciones de bienes y servicios se efectúen en las mejores condiciones técnico-económicas para la empresa en función del costo-beneficio, etc.
- Organizar, dirigir y controlar la adquisición y el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes y servicios necesarios para la Sucursal de acuerdo con el plan operativo, la liquidez empresarial y la reglamentación pertinente.
- Dirigir y controlar la custodia de los bienes empresariales y su seguridad tanto operativa como de la obsolescencia por lo que tomará todas las medidas convenientes de acuerdo con las políticas establecidas.
- Controlar la administración de los seguros de los bienes de la Sucursal, coordinando los reclamos de siniestros y el cumplimiento de los contratos con las aseguradoras.
- Controlar con el personal de la Unidad de Soporte – Recursos Humanos- el cumplimiento del reglamento de seguridad y salud del trabajo, así como el mejoramiento de condiciones del ambiente de trabajo de la Unidades de la Sucursal.



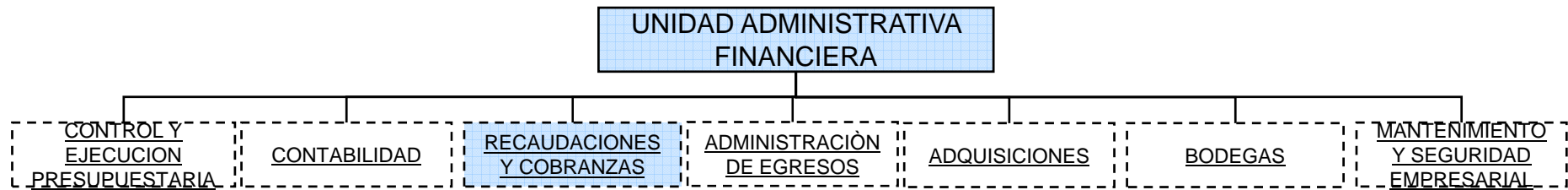
## ACTIVIDADES DE CONTROL Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

- Efectuar el control administrativo financiero y de la ejecución del Presupuesto de forma mensual e informar a la Gerencia.
- Controlar la asignación presupuestaria y pagos, de manera que se efectúe de acuerdo al control de flujo de caja mensual programado y niveles autorizados.
- Consolidar, controlar y evaluar los compromisos adquiridos por cada una de las unidades e informar mensualmente mediante balances presupuestarios.
- Certificar la disponibilidad presupuestaria.
- Controlar la aplicación y liquidación de las partidas presupuestarias.
- Dirigir y colaborar con las unidades en la elaboración de la pro-forma presupuestaria anual y las reformas correspondientes.
- Cumplir con las políticas y normas sobre registro, ejecución y control de partidas presupuestarias.
- Organizar y controlar el proceso de asignación presupuestaria y pagos de manera que se efectúe de acuerdo al flujo de caja programado.



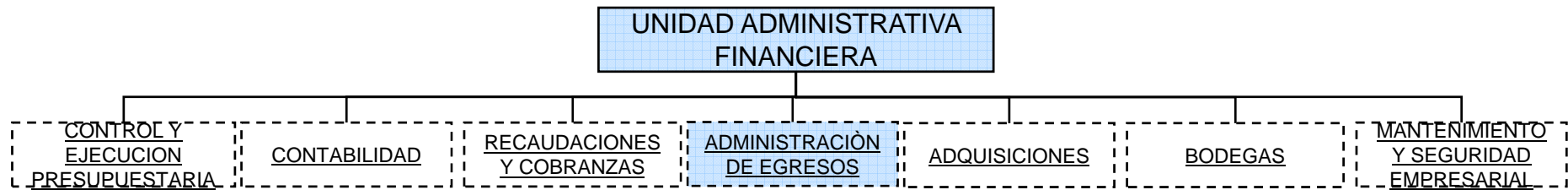
## ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD

- Es responsable de la elaboración de los estados financieros y de las evaluaciones financieras por centro de costos.
- Dirigir los procesos de identificación, medición, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de información financiera y operacional a fin de entregar a la administración las herramientas para planificar y controlar al interior de la sucursal.
- Supervisar la contabilización de los activos, y efectuar las depreciaciones, y revalorizaciones de activos fijos.
- Entregar la información contable de la sucursal a la matriz de acuerdo a las disposiciones y normativa estándar de la Gerencia de Contabilidad.
- Revisar y supervisar que las transacciones diarias de ingresos, egresos y los ajustes contables se efectúen por centros de costo, por procesos y por servicios, mediante la técnica establecida por la Gerencia de Contabilidad.
- Conciliar diariamente con bodegas e inventarios los saldos de Activos Fijos, stock en bodegas e inventarios y cuentas de Obras en Procesos.
- Verificar la documentación para el pago de anticipos de contratos, reajustes de precios y retenciones del IESS.; y preparar liquidaciones para el pago de fondos a terceros.



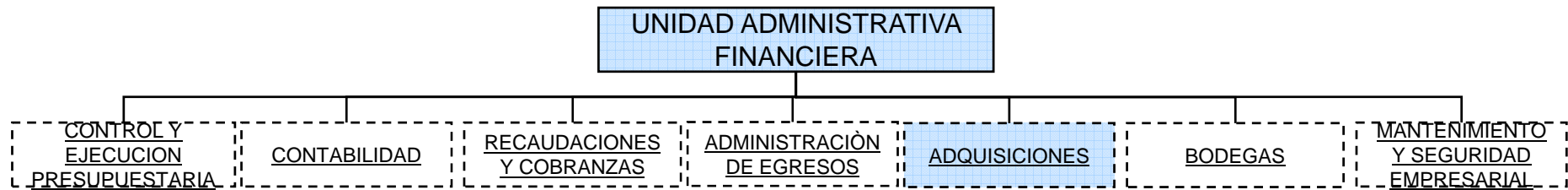
## ACTIVIDADES DE RECAUDACIONES Y COBRANZAS

- Controlar y verificar los diariamente los ingresos de la Sucursal y de los valores recaudados por bancos, verificando con los valores ingresados en las cuentas de la empresa.
- Emitir informes mensuales de crédito y cobranzas de la Sucursal a la matriz, de acuerdo a las disposiciones y normativas estándar de la Gerencia de Administración de recaudaciones y cobranzas.
- Analizar mensualmente los catastros de facturación e informar sobre las novedades encontradas.
- Analizar los catastros de reclamo previo a cada facturación y cuadrar con los créditos y débitos efectuados.
- Analizar y registrar partes de recaudaciones, control de papeletas, control de ingresos de papeletas de cabinas.
- Ejecutar diariamente la recuperación de la cartera vencida a través de convenios de pago y procesos judiciales por incumplimiento de pagos.
- Organizar las acciones de cobro en coordinación con la Gerencia de Cobranzas y Recaudaciones de la matriz, así como controlar con la Unidad Técnica la correcta ejecución del proceso de corte y anulación de líneas impagas.
- Efectuar las acciones y el seguimiento continuo a los trámites del proceso legal iniciado hasta su culminación.
- Realizar la custodia de documentos de valor de la empresa y mantener actualizados los documentos en garantía hasta su vencimiento.
- Comunicar al Jefe Administrativo-Financiero los inconvenientes encontrados en la renovación de garantía a fin de que se tomen las medidas pertinentes, e Informar diariamente de las garantías entregadas, las que están vencidas y las que están cerca del vencimiento.
- Efectuar la devolución de las pólizas, garantías y sus renovaciones a los contratistas, una vez que los contratos han sido terminados de acuerdo a la reglamentación vigente.
- Elaborar y mantener un banco de datos de las garantías, su vencimiento, e informar para su renovación o ejecución según el caso, hasta la culminación de las obras o adquisiciones.



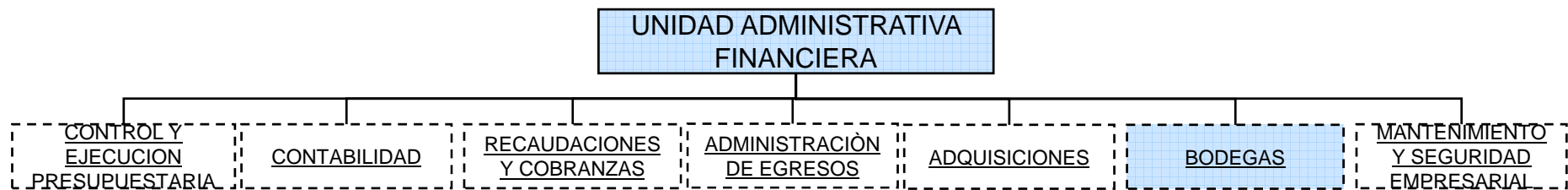
## ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE EGRESOS

- Dirigir y controlar diariamente el flujo de caja de la empresa, conforme los ingresos y egresos del plan operativo vigente, realizar ajustes y análisis.
- Organizar y controlar diariamente la liquidez e inversiones de la sucursal.
- Controlar los saldos bancarios y ejecutar la estrategia de pagos de acuerdo a la Liquidez o flujo de caja.
- Elaborar los vouchers de pago manteniendo el control numérico y la secuencia.
- Ejecutar la emisión de cheques para el pago de proveedores, empleados o terceros que se efectúan por medio de bancos; y controlar que el banco haya efectuado el pago en el plazo establecido.
- Organizar y controlar la cuenta de inversiones.
- Administrar y garantizar la custodia de fondos.
- Realizar el control diario de ingresos de la Sucursal, su liquidez y administración del capital de trabajo.
- Efectuar permanentemente un análisis de liquidez de los fondos disponibles.
- Provisionar fondos y transferir a las respectivas cuentas para el pago de sueldos, viáticos, vacaciones, horas extras etc., de acuerdo con la liquidez de la empresa y demás reglamentaciones empresariales. Administrar y efectuar los pagos de contratistas de acuerdo con el flujo de caja.
- Realizar el control oportuno de la documentación de pagos de la nómina, servicios, fondos rotativos, cajas chicas, mantenimiento y otros.
- Verificar la documentación de soporte y realizar el pago a proveedores, empleados y terceros de conformidad con la reglamentación y procedimientos vigentes.
- Efectuar el pago al IESS y enviar al archivo de Contabilidad los certificados correspondientes.
- Recibir la documentación y realizar el pago de fondos rotativos de las unidades conforme los procedimientos.
- Consolidar los pagos efectuados por terceros con los egresos de bancos coordinadamente con la matriz.



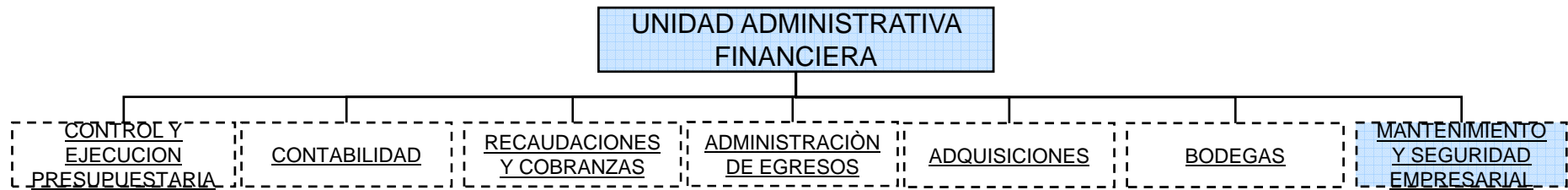
## ACTIVIDADES DE ADQUISICIONES

- Efectuar los trámites de adquisición de bienes, materiales y suministros técnicos y operacionales en cantidad y calidad de acuerdo con el requerimiento de las diferentes unidades de la Sucursal en el presupuesto.
- Verificar las requisiciones de materiales elaboradas por los diferentes departamentos de la empresa y programarlas de acuerdo a la necesidad y urgencia del caso.
- Realizar las invitaciones a proveedores calificados en la empresa, de acuerdo con el reglamento e instructivos empresariales.
- Controlar semanalmente con bodegas e inventarios la existencia y rotación de bienes en bodega.



## ACTIVIDADES DE BODEGA E INVENTARIO

- Efectuar semanalmente la provisión oportuna de materiales y suministros técnicos y operacionales existentes en bodegas, para las diferentes unidades de la Sucursal, de acuerdo con el reglamento y procedimientos establecidos.
- Recibir los bienes adquiridos, donados o embargados de acuerdo con el informe del fiscalizador o responsable; organizarlos evitando el deterioro y entregarlos con el recibo al interesado.
- Registrar los bienes adquiridos: con el centro de costo establecido, el administrador o fiscalizador, el valor de adquisición y notificar al solicitante para que efectúe el egreso correspondiente.
- Determinar y controlar diariamente la existencia en bodega del material o suministro requerido, la rotación y la cantidad económica de pedido.
- Participar e intervenir en los procesos de entrega-recepción de los materiales que adquieren los distintos departamentos de la empresa o que se transfiera el custodio.
- Recibir y verificar la mercadería, y con el visto bueno del Administrador enviar el ingreso al Jefe Administrativo-Financiero en forma oportuna.
- Informar mensualmente sobre aquellos materiales que no han sido utilizados o que pueden deteriorarse.
- Elaborar mensualmente el inventario de materiales de bodega e informar al Jefe de Servicios Generales.



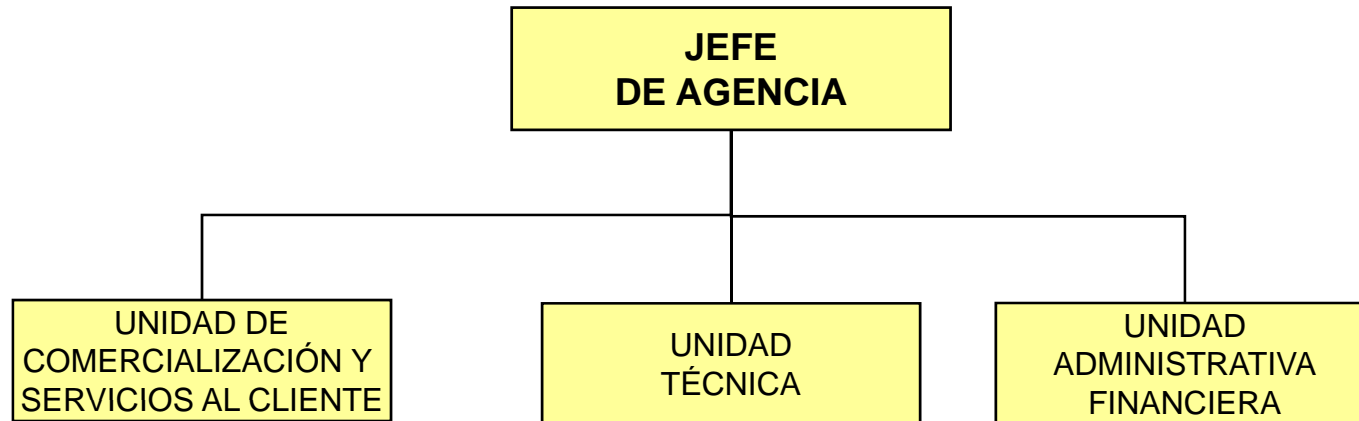
## ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, VEHICULOS Y SEGURIDAD EMPRESARIAL

- Organizar, supervisar y controlar la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la empresa, su inventario, los consumos de combustibles y su utilización.
- Distribuir las órdenes de mantenimiento conforme a la necesidad de cada vehículo (preventivo y correctivo), a los mecánicos propios o para talleres particulares seleccionados y evalúa los resultados.
- Elaborar los permisos de salvoconductos para la movilización de los vehículos dentro y fuera de la ciudad, previa autorización del Jefe Administrativo-Financiero de la Sucursal.
- Verificar y controlar el estado de los vehículos en lo concerniente a seguros, matrícula actualizada, estado, daños, accidentes, licencia profesional de cada conductor, etc.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de vehículos y de combustibles.
- Controlar el cumplimiento de los planes y programas anuales del mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipos de oficinas.
- Organizar y realizar las inspecciones y auditorias de riesgos con sistemas y equipos contra incendios.
- Controlar diariamente los servicios de guardiana privada y del mantenimiento del aseo, higiene, limpieza y fumigación de edificios de la Sucursal.



# JEFATURA DE AGENCIA

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



## Organigrama

JEFATURA DE AGENCIA

### JEFE DE AGENCIA

#### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA AGENCIA SIGUIENDO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE NEGOCIOS, ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y TÉCNICA IMPARTIDAS POR CADA UNA DE LAS VICEPRESIDENCIAS.

- Reportar con la Gerencia de Sucursal de su provincia en el caso de Manabí y los Ríos y en el caso de Guayas y Galápagos directamente a la Vicepresidencia Financiera Administrativa, la acción de su gestión.
- Elaborar anualmente el presupuesto de ingresos y de gastos operativos en coordinación con las vicepresidencias que correspondan y coordinar su revisión y consolidación con la Dirección de Planificación Corporativa.
- Controlar y administrar el Plan de Expansión y Ventas de la Agencia de manera coordinada con la Vicepresidencia de Negocios.
- Dirigir y controlar la ejecución de proyectos de Conmutación, Transmisión y Planta Externa que conforman los sistemas de telecomunicaciones de su Agencia en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y de acuerdo con el contrato de concesión y los planes de expansión.
- Organizar, dirigir y controlar diariamente la recaudación (ingresos directos) y los ingresos indirectos de acuerdo con el Plan Operativo de la Agencia.
- Gestionar con la Unidad de Soporte de la Gerencia de Sucursal y la Vicepresidencia Jurídica de manera coordinada los aspectos legales y laborales de la Agencia.
- Dirigir y controlar la administración de los recursos humanos de la Agencia.
- Gestionar la capacitación y desarrollo a través del Recursos Humanos en coordinación con la Unidad de Soporte de la Gerencia de Sucursal y Vicepresidencia de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.
- Controlar que su proceso de adquisiciones, bodegas y servicios se maneje con eficiencia.
- Organizar el sistema de control interno de los procesos de la Agencia en coordinación con las respectivas Vicepresidencias y demás dependencias de la matriz.
- Controlar con la Dirección de Planificación Corporativa el cumplimiento del Plan de Acción de la Agencia.  
Emitir reportes o informes mensuales de los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad a la Gerencia de Asuntos Regulatorios.
- Controlar que los procedimientos de sus procesos sean documentados y registrados para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios entregados al cliente.

## Organigrama



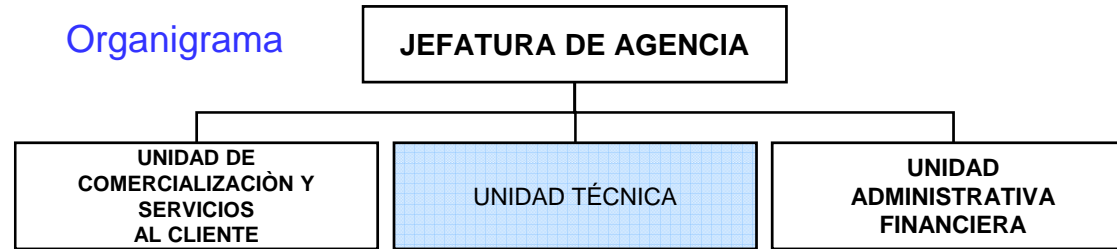
## JEFE DE COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ADMINISTRAR LA OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ASÍ COMO ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS VENTAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA.

- Organizar, dirigir y supervisar la comercialización de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa a los clientes.
- Supervisar e informar sobre las labores de servicio y soporte a los requerimientos de los clientes a la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Participar en la elaboración del Plan de Negocios anual de los servicios de telecomunicaciones y colaborar en la elaboración de la proforma presupuestaria de ingresos de la agencia y monitorear su cumplimiento mensual para recomendar acciones correctivas.
- Controlar producción y su análisis: Minutos facturados, número de líneas, líneas de servicio, etc., en su área de cobertura.
- Establecer información estadística de los clientes, en cuanto a los productos y servicios que Pacifictel brinda, especialmente en cuanto al comportamiento de consumos, cumplimiento de pagos, atención de reclamos por la calidad de los servicios y/o por facturación
- Comercializar los productos de telecomunicaciones en coordinación con las respectivas Unidades de Negocios de la matriz.
- Gestionar diariamente los procesos del Centro de Atención al Cliente y otros con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Jefe de Agencia.
- Organizar, dirigir y controlar diariamente la venta y operación de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa a través de los CIAC's.
- Brindar el soporte post venta a todos los clientes que requieran atención e información sobre los actuales o nuevos servicios que la Empresa ofrezca.
- Evaluar periódicamente la calidad del servicio al cliente a través de la realización de encuestas de satisfacción a fin de corregir y hacer cumplir las políticas establecidas y reglamentos de atención al cliente con la finalidad de solucionar o de gestionar correctivos.

## Organigrama



## JEFE TÉCNICO

### DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

ORGANIZA, DIRIGE Y CONTROLA LAS OPERACIONES TÉCNICAS DE LA AGENCIA

- Coordinar sus procesos con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al Gerente Agencia.
- Controlar mensualmente la ejecución de los proyectos del Plan de Inversiones y de mantenimiento del Plan Operativo anual en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y la Dirección de Planificación Corporativa.
- Elaborar el Plan de Inversiones y el Plan Operativo de la Proforma Presupuestaria anual de la Agencia en coordinación con la Vicepresidencia Técnica y Dirección de Planificación Corporativa.
- Administrar y controlar el cumplimiento de los Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Señalización y Enrutamiento de Pacifictel S.A., en coordinación con el Organismo de Control de las Telecomunicaciones y la Vicepresidencia Técnica.
- Coordinar con las Gerencias de la Vicepresidencia Técnica y otras áreas las acciones, actividades y procesos que permitan la optimización de los recursos, control y desarrollo de las operaciones de la empresa. Así como el mantenimiento preventivo, operativo y correctivo de los sistemas de Telecomunicaciones de la Agencia.
- Mantener actualizada la base estadística de los sistemas de telecomunicaciones (Conmutación, Medios de Acceso, Transmisiones, Datos, Fuerza y Climatización) de la Agencia o Sucursal Pacifictel S. A.
- Mantener actualizada la bases de datos de enrutamientos, dimensionamiento de matrices de tráfico, capacidad de las centrales y series numéricas, tasación local, regional, nacional y celular, de la Agencia.
- Administrar el acceso físico a las instalaciones de telecomunicaciones de la Agencia Pacifictel S.A.
- Elaborar informes técnicos mensuales de las actividades de la Unidad Técnica para la Gerencia de la Agencia, para los Organismos de Control y Regulación.
- Establecer el cronograma de inspección y mediciones mensualmente, trimestrales, anuales.
- Reportar semanal y mensual los parámetros necesarios para calcular los Índices de Calidad a la Vicepresidencia Técnica.

## Organigrama



## JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

### DESCRIPCION FUNCIONAL

ORGANIZA, EJECUTA Y CONTROLA LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA AGENCIA

- Gestionar sus procesos con los responsables de los procesos en la matriz manteniendo informado al JEFE DE AGENCIA.
- Efectuar el control administrativo, financiero y de la ejecución del plan presupuestario de la Agencia, de acuerdo con la reglamentación existente.
- Controlar mensualmente la ejecución del presupuesto y gestionar con las otras unidades las acciones y procesos que permitan la optimización y el desarrollo de los recursos financieros de la Agencia.
- Supervisar mensualmente con las demás unidades de la Agencia el cumplimiento del plan presupuestario de ingresos por facturación, recaudación y ventas así como la expansión o reducción de servicios, a fin de garantizar la obtención de los ingresos esperados.
- Organizar y controlar mensualmente el proceso de asignación presupuestaria y pagos de manera que se efectúe de acuerdo al flujo de caja mensual programado y de acuerdo con los montos autorizados.
- Controlar y supervisar diariamente los ingresos directos e indirectos y los registros en la contabilidad de la Agencia.
- Controlar los pagos a terceros, las retenciones y garantías de las contrataciones en coordinación con el Jefe de la Agencia.
- Dirigir mensualmente la elaboración oportuna de los Estados Financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, resoluciones de la Superintendencia de Compañías y demás leyes.
- Realizar el análisis financiero y presupuestario de los proyectos de inversión y que las adquisiciones de bienes y servicios se efectúen en las mejores condiciones técnico-económicas para la empresa en función del costo-beneficio, etc.
- Organizar, dirigir y controlar la adquisición y el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes y servicios necesarios para la empresa de acuerdo con el plan operativo, la liquidez empresarial y la reglamentación pertinente.
- Dirigir y controlar la custodia de los bienes empresariales y su seguridad tanto operativa como de la obsolescencia por lo que tomará todas las medidas convenientes de acuerdo con las políticas establecidas.
- Dirigir y controlar la administración de los seguros de la Agencia, tanto del recurso humano, así como de los bienes de la empresa, coordinando los reclamos de siniestros y el cumplimiento de los contratos con las aseguradoras.
- Supervisar con el personal de la Unidad de Soporte – Recursos Humanos- de la Gerencia de Sucursal el cumplimiento del Reglamento de seguridad industrial e higiene así como el mejoramiento de condiciones del ambiente de trabajo de las Unidades de la Agencia