



*LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL ECUADOR.*

# MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

**PACIFICTEL S.A.**

**DIRECTORIO**

**MARZO DEL 2006**



# INDICE

## INTRODUCCIÓN

Introducción.....	1
-------------------	---

### 1. POLITICAS ORGANIZACIONALES

Política de Desarrollo Organizacional.....	2-4
Política de Regulación Interna.....	4-5
Política Salarial.....	5-6
Política de Selección y Contratación de Personal.....	6-7
Política de Plan de Carrera Empresarial.....	7
Política de Vacaciones.....	8
Política de Capacitación.....	8-9
Política de Relaciones Públicas.....	9

### 2. POLITICAS TECNOLOGICAS

Política de Desarrollo Tecnológico.....	9-10
Política de Tecnología de Información.....	11-15
Política de Seguridad de Información.....	15-16

### 3. POLITICAS OPERACIONALES

Política de Operaciones.....	17-18
------------------------------	-------

### 4. POLITICAS COMERCIALES

Política de Negocios.....	18-21
Política de Servicio y Atención al Cliente.....	21-23
Política de Autogestión.....	23-24
Política de Mercadeo.....	24-25

### 5. POLITICAS FINANCIERAS

Política de Presupuestación.....	26-27
Política de Cobranza de Cartera Corriente y Anulada.....	27-29
Política de Pagos.....	29-30
Política de Información Financiera.....	30-31
Política de Inversiones Financieras.....	33

### 6. POLITICAS ADMINISTRATIVAS

Política Administrativa.....	32-33
Política de Compras.....	33-34

### 7. POLITICAS JURIDICAS

Política Jurídica.....	34-35
Política Regulatoria.....	35-36

### 8. POLITICAS DE AUDITORIA

Política de Auditoria y Control.....	36-38
--------------------------------------	-------

## INTRODUCCIÓN

El Directorio de PACIFICTEL S.A. en ejercicio de una de sus atribuciones determinadas en el artículo trigésimo quinto del estatuto social, cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar las políticas de la compañía, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de éstas se revisarán y elaborarán los planes, programas, procedimientos y presupuestos; se administrarán los recursos, se organizará la administración y el funcionamiento de la compañía.

La iniciativa de identificar y establecer políticas, tiene además la finalidad de permitir a sus integrantes, ejecutivos y trabajadores encausar sus iniciativas, fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que integremos y coordinemos los esfuerzos de todas las áreas de la empresa en una misma dirección, dentro de un marco de confianza el mismo que es fundamental seguir para cumplir con los objetivos que se trace la administración. Los sistemas organizativos modernos y el mejoramiento de los procesos internos son extremadamente importantes para que la empresa incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

Queremos imprimir una nueva filosofía de administración, estableciendo políticas enfocadas a los procesos de la compañía y orientadas al mercado, para ello es necesario que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en el cliente, razón de nuestra permanencia como empresa y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.



## 1. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

### POLÍTICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**PROPÓSITO:** Mantener un proceso de actualización y mejoramiento permanente de la organización, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

#### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

##### DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

- a) La Administración deberá rediseñar y posteriormente mantener la estructura orgánica de la compañía enfocada hacia el cliente, orientada a satisfacer sus necesidades y al desarrollo de productos y servicios innovadores, acordes con los avances tecnológicos.
- b) Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por el Directorio, en base a estudios y análisis de procesos organizacionales.
- c) La organización estructural contará con unidades internas autónomas y coordinadas, potenciadas, autogestionarias y facultadas con capacidad de decisión; áreas operativas que ejecuten los lineamientos de la alta administración y la retroalimenten.
- d) Para presentar un proyecto de reestructuración se deberá adjuntar un documento de análisis de procesos organizacionales retrospectivo y prospectivo, que deberá contener las recomendaciones pertinentes.
- e) Se deberá limitar al máximo posible la creación de unidades organizacionales. La creación y funcionamiento de nuevas unidades serán factibles en la medida que conlleve la creación de nuevos servicios o la mejora de los existentes, en términos de costo, tecnología, oportunidad y calidad.
- f) La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, en el mes de noviembre de cada año presentará un estudio actualizado de los procesos de la organización, al Directorio para análisis y de ser el caso, proceder a realizar cambios en la estructura organizacional; para mantenerla adecuada a la estrategia y al entorno. También deberá asegurar que los procedimientos y manuales estén al alcance de los usuarios internos y externos y puedan continuamente ser renovados.

##### DE LA ORGANIZACIÓN

- a) La organización propenderá a la descentralización y desconcentración, donde las sucursales y agencias tengan sus propias áreas de apoyo. La asignación de recursos se realizará en función de la demanda y su productividad. Cada gerencia de sucursal o jefatura de agencia es responsable de sus decisiones, y rendirán cuentas a la matriz.

- b) La organización deberá contar con un manual de delegación que permita a los administradores enfocarse en la ejecución del plan estratégico y del análisis competitivo del entorno.
- c) La organización deberá propender a la administración sin papeles utilizando los medios electrónicos de que dispone la compañía y complementándola con seguridades y nuevas tecnologías como la firma electrónica.
- d) Las áreas de coordinación deberán orientar sus actividades a lograr una mayor interacción entre las distintas áreas de especialización de la compañía.



## **DE LOS PROCESOS Y PROYECTOS**

- a) Las unidades y áreas operativas de la organización deberán guardar relación con los procesos que realizan, evitando duplicidad de funciones y atribuciones. Independientemente de la especialización, cada proceso debe contar con un responsable (dueño del proceso) que será quién responda por la eficiencia y eficacia del proceso.
- b) La Administración, mediante disposición Administrativa nominará a los jefes de proyectos, quienes tendrán todo el apoyo de las Vicepresidencias, Gerencias y Unidades en el cumplimiento de sus objetivos. También podrá crear comisiones (equipos de trabajo) de manera temporales y/o comités de manera permanente, para la solución de asuntos específicos, en todos los casos definirá los miembros, el responsable y unidades participantes, sus propósitos, funciones a desarrollar, tiempo de funcionamiento y resultados a lograr.

## **DE LOS PLANES Y PROGRAMAS**

- a) En el mes de Octubre de cada año, los Vicepresidentes, Gerentes y Jefes de Unidades presentarán el Plan Operativo de su área en función del Plan Estratégico, junto al presupuesto del año siguiente. Posteriormente y en forma trimestral presentarán informes de avance de gestión al Presidente Ejecutivo de sus respectivas actividades y resultados. Dichos informes serán puestos en conocimiento del Directorio.
- b) Los planes, programas y presupuestos de la compañía se realizarán en base al Plan Estratégico de la Compañía.
- c) El desarrollo de planes, programas y proyectos de la compañía, incluido el desarrollo de nuevos productos y servicios deberá obedecer a un proceso de planeación integral que garantice su continuidad y culminación.

## **DEL DESEMPEÑO GERENCIAL**

- a) El desempeño de la Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencias se medirá en función de indicadores de gestión y reportes gerenciales los mismos que incluirán el nivel de cumplimiento de metas establecidas semestralmente durante el período económico. Esta información deberá ser puesta en conocimiento del Directorio.
- b) El desempeño de las gerencias y unidades se medirá en función de reportes gerenciales e indicadores de gestión partiendo de su situación actual y las metas

establecidas trimestralmente durante el período económico. De no cumplirse las metas establecidas la gerencia entrará en un proceso de observación y auditoría.

## POLÍTICA DE REGULACIÓN INTERNA

**PROPÓSITO:** Ordenar y difundir el marco normativo interno de la compañía.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Es política de Pacificel S.A. mantener informados a sus colaboradores sobre las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos, Estructura y Procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos en vigencia.
- b) Se deben publicar los documentos organizacionales aprobados con la leyenda “Vigentes” para que los usuarios dispongan de todos aquellos que les son necesarios para el desempeño de sus funciones, los cuales podrán consultar, imprimir o copiar. De igual manera, se publicarán los documentos organizacionales no aprobados identificados con la Leyenda “Borrador” para que el anteproyecto o proyecto circule con suficiente antelación a todas las dependencias para que emitan sus criterios, con vistas a considerar otra visión del proceso.
- c) La estructura de la documentación está integrada de la siguiente manera:
  - 1er Nivel.- Las Políticas y de éstas se derivan los siguientes niveles de la documentación.
  - 2do Nivel.- Lo integran los Reglamentos.
  - 3er Nivel.- Se constituye por los Manuales que contendrán las instrucciones de trabajo en forma detallada para realizar una actividad.
- d) Los Gerentes, son los responsables de que en su área operativa, se documenten sus principales actividades y procesos, ya que tienen la autoridad para organizar, controlar, ejecutar y asegurar el cumplimiento de las aplicaciones.
- e) Es obligación del responsable de cada proceso, el asegurar que éste y la documentación asociada, se revise y se mantenga actualizada para garantizar la correcta ejecución del proceso que le ha sido asignado.
- f) La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional debe asegurar que los Manuales de procedimientos sean revisados y actualizados al menos una vez al año.
- g) La elaboración de documentos relacionados con los procesos, estructura y reglamentos será dirigida por la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, en conjunto con las áreas involucradas en el tema objeto de documentación. Una vez concluida su elaboración, la misma Vicepresidencia se encargará de su presentación a la Presidencia Ejecutiva para su trámite de aprobación.

- h) La elaboración de los Manuales de Procedimientos será responsabilidad de las Gerencias, las que utilizarán el formato aprobado por la Presidencia Ejecutiva y publicado en la Intranet. La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional en estos casos actuará como facilitadora.
- i) Una vez aprobadas las políticas y/o reglamentos por el Directorio de la compañía o los manuales por el Presidente Ejecutivo, deberán ser entregados a la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional para la custodia de los originales y su publicación respectiva en la Intranet.

## POLÍTICA SALARIAL

**PROPÓSITO:** Crear un sistema de remuneración ordenado, equitativo para la organización y para los empleados, que motive eficazmente el trabajo productivo y el cumplimiento de los objetivos y metas de la Compañía.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El sistema de remuneración de la organización obedecerá a un modelo internacionalmente aceptado y su valoración estará de acuerdo con el mercado laboral local del sector de las telecomunicaciones.
- b) El cumplimiento del sistema de remuneración se normará en base a un Reglamento de Aplicación Escalonario que será aprobado por el Directorio de la Compañía.
- c) Se procurará establecer un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de objetivos y metas.
- d) Las elevaciones salariales se realizarán únicamente como consecuencia de la evaluación de desempeño y la situación financiera de la empresa, se exceptúan las disposiciones gubernamentales y legales aplicables a la Compañía. La Administración deberá propender al cumplimiento de índices internacionales en la relación gastos de personal versus ingresos netos totales.
- e) Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y en función de su costo-beneficio; y deberán ser autorizados por los Gerentes de Sucursales y/o por los Vicepresidentes de área dentro de sus respectivos presupuestos aprobados; el Presidente Ejecutivo o Presidente del Directorio en caso de tratarse de una unidad que dependa de éstos.
- f) Bajo ningún concepto se pagarán horas extras a personal de confianza: Coordinadores, Gerentes, Contralor, Auditores, Vicepresidentes y Presidente Ejecutivo.
- g) Los empleados sometidos a condiciones y horarios especiales de trabajo, de acuerdo a normas internacionales del trabajo, no podrán laborar horas extraordinarias y/o suplementarias a fin de precautar su salud y bienestar.

## POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**PROPÓSITO:** Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del recurso humano que permitan escoger personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos de la Compañía y a los perfiles establecidos para alcanzar sus objetivos estratégicos y asegurar su futuro desarrollo.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente “Requerimiento de Personal”, el mismo que deberá estar firmada por el Gerente y Vicepresidente del área. Esto se aplicará para todos los casos de vacantes, reemplazos y creación de nuevos puestos. El Presidente Ejecutivo aprobará los requerimientos de personal, en base a la documentación sustentatoria que justifique la decisión. En el caso de creaciones, deberá además contarse con la autorización del Directorio.
- b) En caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal estable de la Compañía, que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso interno. En caso de declararse desierto el concurso debido a que no existe personal que cumpla con el perfil requerido, se buscarán fuentes de reclutamiento externo.
- c) No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- d) Para la incorporación de personal en los niveles de Coordinaciones, Gerencias y Jefaturas de Unidades, previamente, la Gerencia de Recursos Humanos confirmará con la Vicepresidencia de Desarrollo la existencia del cargo dentro del organigrama aprobado por el Directorio.
- e) Se podrán reemplazar vacantes únicamente en aquellos cargos que ejecuten labores técnicas y/o que estén en unidades de negocios rentables.
- f) La contratación de personal nuevo deberá ser efectuada preferentemente bajo la modalidad de contrato por horas y tercerizados.
- g) En todo contrato de trabajo se establecerá la obligatoriedad de que vencido el plazo convenido, el empleado se comprometa a no ingresar a su lugar de trabajo sin autorización expresa del Presidente Ejecutivo. Los modelos de contratos de trabajo a utilizarse en la empresa deberán previamente ser aprobados por el Directorio.
- h) La elección del candidato a ser contratado constituye responsabilidad exclusiva del Vicepresidente del área respectiva, quién tomará su decisión en base a la información provista por el proceso de selección respectivo.
- i) No se aceptarán reingresos de ex empleados o trabajadores de Pacificel, Emetel o IETEL, que hayan salido de las empresas por:

- ↳ • Visto Bueno.

- Venta de renuncia.
- Despido intempestivo.
- Jubilados.

## POLÍTICA DE PLAN DE CARRERA EMPRESARIAL

**PROPÓSITO:** Establecer los criterios y normas que permitan optimizar el desarrollo del recurso humano dentro de Pacifictel S.A., de acuerdo con sus competencias laborales y profesionales, con relación a las necesidades y estructuras funcionales de la Compañía.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La ruta de desarrollo de los empleados es horizontal y vertical, por lo que se procurará en primera instancia la rotación en diferentes puestos y cargos del mismo nivel ocupacional, para favorecer la polivalencia del personal y enriquecer sus competencias profesionales, generando así bases más sólidas y amplias para el desempeño futuro de quienes sean promovidos.
- b) Las promociones o ascensos se otorgan cuando las necesidades y estructuras de la Compañía se satisfagan con los perfiles de los trabajadores que han demostrado alto desempeño y potencial para posiciones de mayor responsabilidad, cumplan los requisitos académicos y de experiencia exigidos en el nuevo cargo.
- c) La administración, por medio de sus Vicepresidentes, Gerentes y Jefes efectuará un programa de evaluación de desempeño al menos una vez al año, deberá ser entregada en el mes de agosto y tendrá relación directa con el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, para lo cual se aplicará la evaluación por objetivos cumplidos y resultados alcanzados en todas las áreas de la empresa. Esto servirá de base imprescindible para promociones y ascensos.
- d) Toda promoción o ascenso incluirá la remuneración del nuevo cargo, de acuerdo a la política salarial vigente. Previa a la titularización, el promocionado deberá cumplir un periodo de tres meses en el ejercicio de su cargo y haber ganado el correspondiente concurso de méritos.
- e) La administración racionalizará el recurso humano actual, mediante planes de retiro voluntario.

## POLÍTICA DE VACACIONES

**PROPÓSITO:** Establecer la directriz bajo la cual la administración deberá planificar las vacaciones de sus trabajadores, con la finalidad de propiciar su necesario descanso anual, asegurando que la ausencia temporal de aquellos no cause inconvenientes al normal desarrollo de actividades.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El goce de vacaciones se realizará en base a la programación anual que cada Vicepresidencia y/o Gerencia presentará como parte de su plan operativo anual.
- b) Cuando por necesidades imperiosas de la Compañía, el trabajador se vea imposibilitado de hacer uso de las vacaciones, el jefe inmediato del área y el trabajador deberán acordar una nueva fecha de goce de las mismas y comunicarlo a Recursos Humanos. En casos de requerimiento extremo, plenamente justificado por el Vicepresidente del área y aprobado por el Presidente Ejecutivo se podrá compensar en dinero las vacaciones no gozadas, hasta por dos periodos consecutivos.

## POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

**PROPÓSITO:** Establecer directrices para desarrollar competencias laborales en sus trabajadores, que contribuyan a conseguir los objetivos organizacionales y la satisfacción de nuestros clientes.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El Plan Anual de Capacitación deberá ser sustentado por la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y presentado por la Administración para aprobación del Directorio, en base al Plan Estratégico de la Compañía y a la detección de necesidades y realidades de la compañía. Este Plan formará parte del Plan Operativo Anual de la Compañía.
- b) Todo personal contratado o ascendido por la compañía deberá participar del proceso de Inducción Empresarial del cargo a desempeñar.
- c) La administración procurará capacitar a la mayor cantidad posible de trabajadores, en un proceso continuo, priorizando los objetivos estratégicos de la Compañía. El adiestramiento deberá ser otorgado en consideración a las actividades que realice el trabajador y las necesidades de actualización del área, para que pueda mejorar su desempeño.
- d) Para la capacitación de todo tipo de Postgrado o Programa Superior, la empresa cubrirá un porcentaje del mismo en función de las necesidades de la compañía, el costo y los ingresos del empleado. Para estos casos, se firmará con

el empleado un convenio de devengación de beca; el trabajador podrá optar por una maestría, una sola vez en su carrera empresarial.

- e) El trabajador que participe de la capacitación debe comprometerse a cumplir con el Plan de Estudios y aprobarlo, caso contrario deberá reintegrar, si lo hubiere, el valor cubierto por la compañía, a excepción de caso fortuito o fuerza mayor.

## POLÍTICA DE RELACIONES PÚBLICAS

**PROPÓSITO:** Mejorar la imagen corporativa ante nuestros clientes y la ciudadanía en general.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Administración implementará un Programa de Comunicación Corporativa que difunda los planes en ejecución, las metas y objetivos alcanzados.
- b) Los voceros de la empresa frente a los medios de comunicación serán el Presidente del Directorio y Presidente Ejecutivo, en los ámbitos de sus competencias. El Presidente Ejecutivo, en caso de considerarlo necesario, podrá designar un delegado.



## 2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

### POLÍTICA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

**PROPÓSITO:** Fijar una dirección para la modernización de la plataforma tecnológica actual de la compañía, su crecimiento y desarrollo, y la incorporación de nuevos productos y servicios, en función de las tendencias tecnológicas y del mercado.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Se deberá orientar la expansión de la plataforma tecnológica de la compañía hacia redes de próxima generación, de arquitectura y estándares abiertos; a fin

- de que se beneficie de sus altas prestaciones, capacidades, economías de escala y de la inter-operatividad con otras marcas y tecnologías.
- b) La Administración orientará el desarrollo de su plataforma tecnológica hacia redes convergentes, que permitan la prestación de servicios de voz, video, datos y otros de manera integrada.
  - c) La gestión de los diferentes sistemas de telecomunicaciones que integran la plataforma tecnológica de la Compañía debe orientarse hacia una gestión integral, siguiendo el modelo que para el efecto define la UIT-T.
  - d) La compañía deberá cumplir con los estándares y normas técnicas nacionales e internacionales en todos los niveles de su plataforma tecnológica.
  - e) Los nuevos proyectos de redes de acceso relacionados con: ampliación, mejoramiento y sustitución, incorporarán preferentemente la utilización de nuevas tecnologías, tales como: fibra óptica, Wireless, WiMax, xDSL, etc., en función de su costo-beneficio.
  - f) La red de transporte orientará su modernización, crecimiento y desarrollo hacia el uso de alternativas tecnológicas que mejor se adapten a los requerimientos del mercado en función del análisis costo-beneficio; debiendo darse preferencia al uso de tecnologías de fibra óptica, IP, etc.
  - g) La Compañía dará prioridad al fortalecimiento de la infraestructura de datos a través del uso de nuevas tecnologías que permitan la provisión de nuevos servicios de valor agregado basados en IP. Siguiendo las tendencias del mercado y beneficiándose de las economías de escala.
  - h) Las conexiones internacionales deberán orientarse preferentemente al uso de protocolos IP con calidad de servicio (QoS) Carrier Class y estándares internacionales.
  - i) Se deberá adaptar su plataforma tecnológica actual hacia arquitecturas de nueva generación para la prestación de los servicios de voz sobre IP a nivel nacional e internacional.
  - j) Para la expansión de su infraestructura actual se deberá considerar las tecnologías existentes, sus áreas de incidencia y disponibilidad, de manera de evitar costos adicionales en el CAPEX y OPEX.
  - k) Los sistemas utilizados para atención al cliente deben basarse en sistemas de última tecnología para automatización de los procesos y la interacción con los clientes.



**PROPÓSITO:** Normar el servicio interno de procesamiento de información a fin de apoyar la mejora y optimización de la eficiencia y productividad empresarial.

## **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

### **ASPECTOS GENERALES**

- a) El área de informática es una entidad de servicio interno a la empresa, es decir que sus clientes constituyen todos y cada uno de los miembros de la Compañía.
- b) Esta área se constituye en el ente regulador y operador de la infraestructura informática de la empresa. Todas las funciones informáticas que actualmente están dispersas en otras áreas y/o regionales deberán unificarse o coordinarse, en un plazo máximo de tres meses contados a partir de la fecha de aprobación de estas políticas.

### **INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE**

- a) El área de informática tiene la responsabilidad de controlar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de hardware de la empresa. Este control se llevará tanto para la infraestructura centralizada corporativa, como para la infraestructura de usuario final interno.
- b) El área de informática es el ente autorizado para definir los estándares a considerar en la adquisición de activos informáticos.
- c) Solo podrán adquirirse los activos informáticos que hayan sido autorizados en el Plan Operativo y Presupuestario, bajo la normativa y estándares aprobados y emitidos por el área de Informática.
- d) En los casos que, como parte componente de contratos de adquisición de bienes y/o servicios, se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros tipos de equipos, o como parte componente de servicios contratados, se deberá contar, previa a la contratación, con un informe favorable de el área de informática, en lo referente a que los activos informáticos cumplan con los estándares tecnológicos aceptables para la empresa, vigilando, particularmente, su compatibilidad con la infraestructura instalada y su posibilidad de mantenimiento y soporte técnico por parte de los fabricantes o de los representantes locales de las marcas en el país.
- e) El mantenimiento técnico preventivo de todos los activos de infraestructura de tecnología de información de la Compañía, deberá ser realizado por el área de informática.
- f) El mantenimiento técnico correctivo de todos los activos de infraestructura de tecnología de información de la Compañía, debe ser realizado de acuerdo los siguientes niveles:
  - o El nivel de help-desk, el mismo que se constituye en un soporte inicial vía telefónica directamente al usuario en dificultad.
  - o El apoyo en el sitio del personal de soporte del área de informática al usuario en dificultad. En el caso de las regiones que no cuenten con personal de informática este soporte será brindado por compañías previamente calificadas y contratadas para tal fin.

- El transporte del equipo en falla a los talleres de informática de la empresa para su reparación. En el caso de las regiones mencionado en el punto anterior este trabajo será realizado por las compañías también mencionadas.
- g) Los activos informáticos de misión crítica (servidores, equipos de comunicación, etc.) deberán estar ubicados en áreas que cumplan con los requerimientos de seguridad física, condiciones ambientales (aire acondicionado, control de humedad, etc.) apropiados, alimentación eléctrica controlada y regulada, servicio de energía eléctrica ininterrumpida, detección y alarmas contra incendios, etc.

## **INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE CORPORATIVO**

- a) El área de informática tiene la responsabilidad de controlar y llevar un inventario detallado del software instalado en la infraestructura de hardware de la empresa. Este control se llevará tanto para la infraestructura centralizada corporativa, como para la infraestructura de usuario final interno.
- b) Todo el software instalado en Pacifictel S. A. deberá estar legalmente licenciado. No se permitirá la instalación de software que no conste con la respectiva licencia de uso.
- c) La custodia y almacenamiento de todos los medios que contengan componentes de software se hará en el área de informática. Solamente en casos debidamente justificados se podría permitir que copias de los medios se entreguen y estén en custodia de los usuarios finales.
- d) El área de informática deberá propender a realizar contratos de licenciamiento de software a nivel corporativo, obteniendo las mejores condiciones económicas para la Compañía. Salvo casos emergentes debidamente justificados lo deba realizar un área en particular, siempre y cuando las adquisiciones estén contemplados en el plan operativo y presupuesto, y cumplan la normativa y estándares establecidos por el área de informática.

## **CUSTODIA Y TENENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS**

- a) Los activos informáticos corporativos y centralizados serán custodiados por el área de informática. En los casos de equipos especializados de servicios de telecomunicaciones, serán custodiados por la misma área encargada de su operación.
- b) Los activos informáticos de usuario final (PC's, monitores, teclados, impresoras, etc.) serán custodiados por el empleado encargado de su operación.
- c) Los Custodios deberán ser empleados regulares de la empresa, a quienes se asignan los activos informáticos y son responsables pecuniariamente de su buen uso e integridad. Los Usuarios son quienes utilizan para su labor diaria o eventual el activo informático y pueden ser empleados regulares de la empresa o no (empleados de outsourcing, contratistas externos, consultores, etc.)
- d) Cuando el Usuario es un empleado regular de la empresa, es a su vez el Custodio. Cuando el Usuario no es un empleado de la empresa (no regular o externo), el Custodio necesariamente debe ser un empleado regular.

- e) La asignación de equipos informáticos a Custodios/Usuarios la hace el área de informática en base a los requerimientos que reciba de las otras áreas de la empresa. Una vez que un activo informático ha sido asignado a un Custodio/Usuario no puede ser asignado a ningún otro usuario.

## **PROVENIENCIA DEL SOFTWARE**

- a) El software de uso en la empresa provendrá de dos posibles fuentes:
- Adquisición
  - Desarrollo local
- b) El software adquirido deberá ser siempre a través del licenciamiento legal del mismo. Este tipo de software siempre deberá incluir información para su instalación, la cual deberá ser usada por el personal de soporte técnico. Además debe exigirse al proveedor o a través de terceros, el entrenamiento en el uso y aplicabilidad del software, para el personal usuario al cual está destinado el mismo.
- c) El software desarrollado localmente se hará dentro del ámbito de competencia del área de informática. Ningún proyecto de desarrollo local de software se podrá hacer en cualquier otra dependencia de la empresa.
- d) El desarrollo local de software aplicativo deberá cumplir los estándares técnicos que determine el área de informática.

## **MODIFICACIONES AL SOFTWARE DE DESARROLLO LOCAL**

- a) Todas las modificaciones, cambios y ampliaciones a la funcionalidad actual de las aplicaciones informáticas, se harán por solicitud exclusiva de los responsables de las áreas que tengan relación con la funcionalidad de los sistemas.
- b) Los departamentos usuarios de menor nivel podrán identificar necesidades de cambios, y deberán canalizarlos dentro de sus estructuras organizacionales, esto es, siguiendo el órgano regular hasta llegar al nivel de responsable de área. Solamente el nivel de responsable de área podrá interactuar con el responsable del área de informática para exponer y solicitar los cambios.
- c) El área de informática evaluará los requerimientos de cambios y procurará atenderlos todos, siempre y cuando sean razonables, necesarios y justificados, no causen incompatibilidades funcionales o de datos con otras aplicaciones en funcionamiento y su relación costo-beneficio sea conveniente para la empresa. El área de informática atenderá los cambios requeridos en base a un esquema de primero en llegar-primero en servir. Solamente en casos extraordinarios, debidamente justificados por los efectos negativos que podrían tener en la operación de la empresa, podrá alterarse este orden. La decisión de alterar el orden de atención de los requerimientos será del área de informática.
- d) En caso de discrepancias la decisión final de aplicar los cambios solicitados y/o su priorización será del Presidente Ejecutivo.

## **SOFTWARE APLICACIONAL ESPECIALIZADO**

- a) Se define como Software Aplicacional Especializado al que se usa para funciones específicas del negocio de telecomunicaciones. Típicamente este tipo de software es el que se usa en las centrales telefónicas y en dependencias especializadas como Antifraude y Aseguramiento de Ingresos.
  - b) Cuando este tipo de software sea adquirido a terceros o desarrollado por terceros, deberá siempre cumplir con los estándares corporativos en cuanto a sistema de Base de Datos, herramienta de desarrollo de la aplicación y sistema operativo base.
  - c) La custodia y almacenamiento de todos los medios que contengan componentes de este tipo de software se hará en el área encargada de su operación. En casos de que el área de informática lo solicite se podrá entregar copias con fines de respaldo.
  - d) La facturación por el uso de los productos y servicios debe ser segura y oportuna debiendo los sistemas de facturación ser constantemente actualizados. La información de facturación de la compañía deberá estar protegida y guardar la respectiva confidencialidad.
  - e) Se deberá contar con los controles necesarios para realizar el monitoreo del tráfico facturado y no facturado (repositorio, cdr's, catastros, rutas, etc.) a fin de que se establezcan los mecanismos de control y prevención para evitar posibles fraudes y fuga de tráfico existente.
- ↳ En los casos en que en otras áreas, como parte componente de contratos de adquisición de bienes y/o servicios, se incluya software, como parte integrante o complementaria los equipos, o como parte componente de los servicios, el área contratante deberá contar con la participación del área de informática en el proceso de adquisición.

## **SOFTWARE ANTIVIRUS, ANTI-SPAM, DETECCIÓN DE INTRUSOS**

- a) Será responsabilidad de el área de informática el mantener activo, vigentes sus licencias y actualizado todo el software de protección tal como antivirus, anti-spam, detección de intrusos, etc., que protejan las instalaciones y activos informáticos de Pacifictel S. A., así como también procuren una operación expedita y sin sobrecargas de la red de datos.

## **PLAN DE CONTINGENCIA**

- a) El área de informática deberá tener siempre un Plan de Contingencia que permita recuperar su operación en corto tiempo, en caso de fallas o inoperabilidad de su infraestructura informática corporativa.
- b) Se debe hacer por lo menos un simulacro anual, para probar la efectividad del Plan de Contingencia.

## **REDES INFORMÁTICAS DE DATOS**

- a) La instalación de puntos de red conectados a las redes LAN o WAN de la empresa la hará exclusivamente el área de informática, de manera directa, con

- sus propios técnicos o a través de la contratación externa del servicio de instalación.
- b) El área de informática tendrá la responsabilidad de llevar un control de inventario de los puntos de red instalados en todos los edificios y oficinas de la empresa. Esto incluye la certificación rotulación de los mismos de acuerdo al estándar previamente establecido, y el uso de un sistema informático de control de este inventario.
  - c) Todas las unidades o gerencias de la empresa que tengan necesidad de instalar puntos de red, deberán canalizar y sustentar sus requerimientos ante su correspondiente responsable de área. De encontrar justificada la necesidad, cada responsable deberá hacer llegar a el área de informática sus requerimientos para ser atendidos.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

**PROPÓSITO:** Proteger la información estratégica de la Compañía y normar sus niveles de acceso y confidencialidad.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El tratamiento de la información y documentación estratégica y confidencial deben contar con todos los aspectos de seguridad, para que el manejo de la misma se realice de forma segura, para que nuestros competidores y otras personas ajenas no tengan acceso a nuestras actividades de negocios.
- b) Los dueños de la información nominados por autoridad competente deben ser funcionarios que estén completamente familiarizados con el segmento de información que les corresponde así como con todos los procesos que interactúan con esta información.
- c) Los dueños de la información serán los responsables de verificar que existan procedimientos y procesos de Seguridad para asegurar el manejo y la integridad de la información que reside en medios magnéticos o en documentos.
- d) El uso de los recursos lógicos de la Compañía deben ser destinados exclusivamente para fines empresariales.
- e) Toda información crítica que viaje a través de un ambiente público, debe ser previamente encriptada.
- f) Los permisos de acceso a todos los sistemas de la Compañía sean estos de las plataformas informáticas, de telecomunicaciones, financieras, antifraude, y cualquier otra plataforma que existiere, tendrán un tiempo de expiración de máximo 1 año.
- g) Todos los administradores de plataformas de datos electrónicos, así como los operadores de cuentas y recursos deben regirse a los estándares de instalación, administración y operación segura de equipos.

- h) Se debe aplicar estándares y buenas prácticas sobre manejo de un modelo seguro de datos.
- i) Toda alta o baja del archivo maestro de personal debe ser oportuna y adecuadamente informado para una correcta administración de claves de acceso.
- j) La entrega y/o acceso a la información de la Compañía, así como el acceso a su infraestructura tecnológica por parte de terceros, se realizará en base a la suscripción de convenios de confidencialidad o a la existencia de este tipo de cláusulas en los contratos u órdenes de trabajo respectivos.
- k) Todos los empleados que manejen información sensible de la Compañía, deberán firmar un acuerdo de confidencialidad.
- l) Todos los contratos para los nuevos empleados deben incluir una cláusula de confidencialidad.
- m) Respecto al manejo de documentos, la empresa dispone que toda la información deberá estar clasificada por niveles de seguridad acorde al contenido siguiendo la codificación establecida por la empresa.



### **3. POLÍTICAS OPERACIONALES**

## POLÍTICA DE OPERACIONES

**PROPÓSITO:** Normar las actividades del área de operaciones, dentro de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico, para cumplir la misión y buscar alcanzar la visión.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Las actividades técnicas se deberán programar de acuerdo con lo establecido en el plan operativo del área y en su presupuesto anual.
- b) La Gestión y Administración de los sistemas de telecomunicaciones que están en operación deben ser 7x24, durante los 365 días del año.
- c) Todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que se planifiquen realizar en los sistemas de operación deben ser ejecutados en horarios de menor impacto en el servicio a nuestros clientes.
- d) Se deberá implementar un sistema de comprobación del estado de todos los servicios que brinda la compañía, que permita en el menor tiempo posible determinar la existencia real de un daño, la naturaleza del mismo y su enrutamiento al área respectiva, garantizando su registro, control y seguimiento hasta la solución definitiva, en todos los sistemas y/o aplicaciones que estén operativos.
- e) Se deberán establecer los mecanismos necesarios y la utilización de las herramientas adecuadas que permitan un control y evaluación continuos sobre el grado de servicio y niveles de calidad alcanzados por los sistemas de telecomunicaciones; los que deberán cumplir con los índices establecidos en el contrato de concesión, normas internacionales y acuerdos de servicio que se convengan con los clientes.
- f) La Administración y Fiscalización de Contratos deberán seguir las normas establecidas por la empresa, logrando que todos los contratos se cumplan en los plazos definidos y bajo las especificaciones técnicas contratadas.
- g) Los planes de mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de telecomunicaciones deben estar definidos y valorizados al final del tercer trimestre de cada año, para que se incluyan en el presupuesto del año siguiente.
- h) La ingeniería y desarrollo de los proyectos del área deberán ejecutarse en base a estudios de demanda y mercado, que serán proporcionados por el área de negocios de la empresa. Los proyectos deberán ser presentados al final del tercer trimestre de cada año para su inclusión en el presupuesto del año siguiente.
- i) Los informes técnicos en los que se fundamentan los procesos de adquisición y/o proyectos de mejoramiento o inversión, deberán identificar con claridad los justificativos para la generación de estos procesos. La omisión de este requerimiento imposibilitará la continuación de los mismos.



## 4. POLÍTICAS COMERCIALES

### POLÍTICA DE NEGOCIOS

**PROPÓSITO:** Redefinir el portafolio de productos con orientación a la creación de valor satisfaciendo los requerimientos del mercado, optimizando la explotación de los recursos de la compañía, maximizando la rentabilidad y fomentando la innovación en servicios y su correspondiente comercialización.

#### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

##### NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a) La Administración de Pacificel priorizará los proyectos orientados a incrementar el valor de la compañía, manteniendo en lo posible la rentabilidad de los segmentos de negocios tradicionales y fomentando el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, que permitan a Pacificel ampliar su cartera de ingresos, maximizando la rentabilidad de su infraestructura.
- b) Mantener de manera constante un mejoramiento de los procesos de negocios para adaptarse a los nuevos desarrollos tecnológicos.
- c) Considerar la VoIp como un producto a desarrollar por lo cual la Administración deberá delinear las estrategias comerciales para el desarrollo de este negocio.
- d) Pacificel podrá comercializar servicios telefónicos a través de la modalidad de venta de pines. Las condiciones comerciales y operativas para este servicio deberá ser definido por el área de negocios y aprobado por la Presidencia Ejecutiva.
- e) Pacificel explotará comercialmente su infraestructura ofreciendo servicios de transporte, prestación de facilidades, entre otras. La Administración deberá definir los aspectos de seguridad, financieros, técnicos, operativos, comerciales, tarifarios y legales correspondientes. Dichas relaciones estarán enmarcadas en acuerdos de negocios.

##### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- a) Brindar especial atención y prioridad a los clientes, sean estos residenciales o corporativos, cuya facturación y recaudación generen el mayor porcentaje de ingresos en la compañía.
- b) Se deberá contar con los procesos y/o mecanismos necesarios a fin de garantizar la correcta categorización, recategorización o segmentación del servicio telefónico conforme a la regulación vigente.

- c) La facturación de los servicios de telecomunicaciones deberá ser realizada por cliente, para lo cual la compañía adecuará sus sistemas informáticos y procesos en el menor tiempo posible.
- d) La Administración definirá estrategias sostenibles en el tiempo, para lo cual deberá explotar todas las fuentes de diferenciación al menor costo posible, desarrollando interrelaciones con empresas o unidades de negocios afines, que agreguen valor a los productos y servicios que se entreguen a nuestros clientes.
- e) Los procesos de liquidación y cruce de cuentas con los operadores nacionales e internacionales deben ser automatizados de manera prioritaria.



### **PRODUCTOS Y SERVICIOS TRADICIONALES**

- a) La Vicepresidencia Comercial es responsable de los procesos de comercialización (pre-venta, venta y post-venta) de todos los productos y servicios que la Compañía posee.
- b) Para la obtención de los productos y servicios adicionales, el cliente deberá estar al día en sus pagos y cumplir con los requisitos descritos en el Reglamento Técnico de Clientes, salvo excepciones estratégicas que deberán ser aprobadas por el Directorio.
- c) Los productos o servicios suplementarios que incentiven y generen un incremento en el tráfico telefónico podrán brindarse en forma gratuita previo estudio costo-beneficio y aprobado por el Presidente Ejecutivo.

### **REGULACIÓN**

- a) Pacificel deberá disponer de modelos de acuerdos o contratos de negocios claros, dinámicos y ajustados a las realidades comerciales, técnicas, operativas y regulatorias que garanticen y precautelen los intereses de Pacificel.
- b) Las tercerizaciones, asociaciones o alianzas que Pacificel implemente para el desarrollo de su negocio, se podrán realizar siempre y cuando la empresa no esté en capacidad de realizarlo directamente o no se encuentre en la cadena de valor. Para su aprobación la Administración deberá justificar ante el Directorio documentadamente su realización.
- c) No puede establecerse interconexión y/o conexión a la red de telefonía pública conmutada de la compañía si no existe de por medio un acuerdo legalmente suscrito según la normativa vigente.
- d) La administración establecerá los mecanismos necesarios para resolver en el menor tiempo posible las discrepancias o reclamos existentes con operadores nacionales e internacionales buscando en todos los casos las mejores condiciones posibles para la compañía.
- e) Todos los productos bajo la modalidad de prepago deberán comercializarse de contado, sin excepción alguna.

### **TASAS Y TARIFAS**

- a) Con el objeto de mantener competitivo a Pacificel frente a la competencia la Administración presentará para aprobación del Directorio las tarifas, tasas y porcentaje de descuentos para los distintos servicios que ofrece la empresa en función del mercado siempre y cuando se asegure una adecuada rentabilidad para Pacificel. Se deben exceptuar aquellas tarifas de servicios regulados por el Accionista, mesa de tráfico, promociones, considerando las disposiciones regulatorias que existan al respecto.
- b) La administración deberá presentar su propuesta de tasas para el negocio internacional con al menos 60 días de anticipación al inicio de cada semestre y bajo ningún concepto se deberá cursar tráfico sin el acuerdo respectivo.

## **NEGOCIOS INTERNACIONALES**

- a) Se deberá orientar la empresa hacia su globalización e internacionalización, para lo cual deberá contar con un plan de negocios que considere todas las acciones necesarias para tener presencia en diferentes países, especialmente en aquellos donde existan gran cantidad de migrantes.
- b) Pacificel para el negocio de tráfico telefónico internacional utilizará exclusivamente la modalidad de prepago en el establecimiento de nuevas relaciones comerciales con operadores internacionales, esta modalidad podrá cambiar a la de post pago una vez que haya transcurrido al menos tres años de operación ininterrumpida; siempre y cuando dentro de ese periodo no haya existido ningún inconveniente en las relaciones comerciales bilaterales. Adicionalmente y solo en casos excepcionales en los cuales se demuestre el beneficio para Pacificel de establecer una relación comercial con operadores tradicionales, establecidos y reconocidos en sus países como PTT's, Pacificel podrá suscribir acuerdos comerciales directamente bajo la modalidad de post pago. Para esto la administración deberá realizar el análisis correspondiente y con los debidos justificativos presentar para aprobación del Directorio.
- c) La asignación de nuevas facilidades a operadores con los cuales se mantiene una ruta bilateral dependerá de que el corresponsal se mantenga al día en sus pagos y se justifique técnica y económicamente su implementación, para lo cual se realizarán las ampliaciones de capacidad correspondientes a fin de garantizar el normal desarrollo del negocio internacional.
- d) Se define como plazo máximo de pago, en el caso de relaciones comerciales internacionales existentes bajo la modalidad post pago, 30 días. Esta condición deberá ser negociada e incluida dentro de los acuerdos respectivos.

## **TELEFONÍA PÚBLICA**

- a) La cobertura de telefonía pública procurará alcanzar todos los lugares y poblaciones en donde la Compañía tiene presencia, para cumplir con el principio de Servicio Universal.
- b) Se deberá priorizar la instalación de terminales públicos, en sitios seguros de alta concurrencia de personas tales como: Centros comerciales, farmacias, centros de salud, instituciones públicas y privadas. Cuando se brinde este

- servicio de manera directa, se deberá suscribir un convenio con el propietario o administrador del lugar, en el que estos se comprometan a brindar las seguridades necesarias para el buen estado de conservación de los terminales.
- c) La administración deberá analizar las distintas alternativas tecnológicas para prestar este servicio y que mejor se adapten a las necesidades del negocio, ordenanzas municipales, seguridad, precio, etc.
  - d) Se deberá orientar a que la administración de los terminales de telefonía pública se realicen desde centros de gestión integrados que faciliten las actividades de operación, mantenimiento y el control de la calidad de servicio, productividad y detección oportuna de actos de vandalismo.
  - e) La Administración podrá mantener la explotación y expansión de la telefonía pública de manera directa o mediante alianzas estratégicas, tercerización y otros modelos que convengan a los intereses de PACIFICTEL S.A.

## POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

**PROPÓSITO:** Crear, estructurar e implantar una eficaz y eficiente gestión de Servicio al Cliente, que estimule y apalanque el desarrollo y crecimiento de la identidad corporativa y cultura de servicio dirigida al cliente.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La atención y servicio al cliente, serán acciones de alta prioridad y de carácter estratégico. La Administración deberá asegurarse de que la Organización esté orientada a servir con efectividad al Cliente sea este interno o externo, utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.
- b) Los Centros de Atención al Cliente y áreas de atención al cliente ubicadas en Agencias y/o Sucursales de la Regional son los principales responsables de la atención al cliente y deberán estar enfocados a dirigir sus acciones hacia un servicio de carácter integral cuyo principal objetivo sea la satisfacción del cliente.
- c) En aquellas Agencias y/o Sucursales que no cuenten con un Centro Integrado de Atención al Cliente, se deberá poner a disposición de éste, áreas de atención debidamente adecuadas con la infraestructura necesaria y personal capacitado. Los Servicios que aquí se brinden deberán estar acordes con el mercado a ser atendido y directamente proporcional a la cantidad de clientes que cada localidad posea.
- d) Los Centros de Atención al cliente serán creados en función de un Plan Estratégico específico de acuerdo al desarrollo y crecimiento de la Compañía, tomando en consideración la cantidad de clientes existentes, el mercado, la demanda y otros factores que serán determinados por la Administración.
- e) El personal que labore en los Centros de Atención al Cliente, deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender

cualquier necesidad del cliente, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación, para cuyo efecto serán Ejecutivos Universales de Atención al Cliente, capaces de combinar escenarios de servicio de: venta de líneas y demás productos y servicios disponibles, atención de quejas, recepción de reclamos, etc.

- f) Todas las áreas que brinden atención al público, deberán contar con la infraestructura necesaria y tener integrados todos los sistemas de atención, comercialización y recaudación; bajo ninguna circunstancia se podrá brindar servicios aislados. Toda prestación del servicio se dará dentro de los Centros o áreas de atención al cliente creados para este fin.
- g) Se deberá dar comodidad y agilidad a los Clientes, reales y potenciales, que hacen gestiones en los Centros de Atención al Cliente o áreas de atención, para lo cual la compañía deberá contar con sistemas automatizados de gestión que permitan mantener un ambiente de trabajo organizado, reducir tiempos de espera y evaluar la gestión de servicio del personal.
- h) La Administración deberá poner a disposición de los clientes la mayor cantidad de puntos de recaudación electrónicos mediante convenios con Agencias especializadas de cobro rápido, que posean puntos de pago en lugares de fácil acceso y frecuentados periódicamente como: Farmacias, Supermercados, Centros Comerciales, etc.
- i) La Administración deberá poner a disposición de los clientes la mayor cantidad de puntos de recaudación mediante convenios con Bancos o compañías que les presten servicios de recaudación de dinero. Se procurará que en los convenios, se hagan constar todas sus agencias y sucursales.
- j) La Administración deberá eliminar cualquier trámite burocrático o requisito superfluo de documentación para la obtención de servicios, que no esté contemplado dentro del Reglamento Técnico de Clientes vigente.
- k) Toda petición de servicios deberá estar correctamente registrada en un formato estándar; para cuyo efecto se deberá implementar la utilización de “Formularios para la Prestación de Servicios y para la Solicitud de Requerimientos Varios”, los cuales serán de aplicación en todas las Agencias y Sucursales de Pacificel.
- l) Todos las quejas y reclamaciones presentadas en los Centros o áreas de Atención al Cliente, por concepto de facturación, fraude, servicios no brindados, daños, etc.; deberán ser correctamente registrados en el sistema, debiendo procurar su solución en forma inmediata; salvo los casos que requieran análisis, investigación y soporte de otras áreas, para cuyo efecto el plazo no deberá ser mayor a 15 días hábiles.
- m) Los reclamos receptados por medio del servicio 132, deben ser atendidos a la mayor brevedad posible. Se deberá publicitar que los Clientes no deban pagar valores extras para conseguir o adelantar la reparación. Si ésta no se efectuó o el reclamo no fue atendido dentro del plazo estipulado, deberá llamarse al Cliente y explicarle las causas de la demora.
- n) Todo material de Publicidad, Flyers, o cualquier información que promocióne nuestros productos y servicios, deberá estar a disposición de todos los centros o áreas de atención al Cliente, los que contarán con una cartelera, para colocar la información y/o disposiciones de carácter interno y otra para la difusión de nuevos productos y servicios, requisitos para acceder a ellos, e información y/o noticias que de alguna forma puedan afectar el servicio.

- o) La Administración propenderá a implementar la operación de un CallCenter, para atender en forma ágil y oportuna a nuestros clientes, el mismo que podrá servir para la atención y activación de los productos y servicios que Pacifictel provee, para lo cual se integrarán los diferentes servicios de información que la compañía brinda.
- p) Los clientes estarán segmentados de acuerdo a sus necesidades específicas de servicios de telecomunicaciones, los procesos y sistemas que soportan la operación deberán estar diseñados para brindar facilidad a sus usuarios.
- q) La Administración deberá buscar el continuo mejoramiento del servicio al cliente, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, la eficiencia en las instalaciones y reparaciones y oportuna disponibilidad de entrega de las facturas, en formatos entendibles, ágil solución de los reclamos, entre otras; acciones que deberán ser medidas y evaluadas constantemente mediante el desarrollo de indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de los empleados y supervisar la percepción y satisfacción del cliente.

## POLÍTICA DE AUTOGESTIÓN

**PROPÓSITO:** Aplicación eficiente de un Modelo de Negocios de Autogestión, con el fin de que Pacifictel S.A. amplíe su cartera de clientes, expanda sus redes, cumpla con los índices y normas dictadas por los organismos de control.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Pacifictel S.A. deberá procurar y promover que los solicitantes del servicio realicen la inversión para el suministro de bienes y servicios requeridos para la instalación de los sistemas de telecomunicaciones en el sitio donde se encuentra focalizada la demanda insatisfecha. La inversión será en áreas de: infraestructura civil, equipos de entorno, conmutación y transmisión y/o bienes de planta externa.
- b) Los proyectos de Autogestión se definirán considerando la demanda de servicio telefónico en edificaciones, sean éstas: residencias, centros comerciales, centros médicos, bancos, urbanizaciones privadas o públicas (comunidades), etc.; para lo cual se atenderá y determinará las soluciones para la prestación de servicios en conjunto con el Representante legal de los solicitantes del servicio de telecomunicaciones (RSST).
- c) Para acogerse al Modelo de Negocios la administración deberá establecer la cantidad mínima de líneas telefónicas o servicios de telecomunicaciones solicitados y a ser instaladas.
- d) La Infraestructura Tecnológica: equipos de entorno, conmutación, última milla y transmisión deberán ser adquiridos, por su cuenta y riesgo, por el

- Representante legal de los solicitantes del servicio de telecomunicaciones (RSST), a proveedores homologados por Pacifictel S. A.
- e) La Infraestructura Civil: caseta y terreno deberán ser entregados a Pacifictel S.A., mediante comodato a un plazo mínimo de veinte años, el cual se renovará automáticamente.
  - f) Dentro del modelo de autogestión, un mínimo de líneas serán cedidas a favor de Pacifictel S.A. para ser utilizadas en telefonía pública (Terminales Públicos y/o Locutorios).
  - g) Cuando el valor en dinero de los elementos de los sistemas de telecomunicaciones que vayan a ser recibidos en propiedad por Pacifictel como consecuencia de la suscripción del convenio de autogestión, sea equivalente o superior al valor del derecho de inscripción de las líneas a instalarse, la administración podrá compensar dichos valores.
  - h) La comercialización e instalación de líneas telefónicas deberá ser atendida de manera prioritaria y urgente.
  - i) Los bienes que reciba Pacifictel como consecuencia de la suscripción del convenio de autogestión se registrarán como Activos, previa legalización del Acta de Entrega – Recepción Provisional y se pondrán en servicio de manera inmediata.

## POLÍTICA DE MERCADEO

**PROPÓSITO:** Establecer políticas para comunicar, persuadir y recordar al cliente sobre los distintos productos y servicios disponibles.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La administración potenciará el área de mercadeo, de tal forma que se constituya en la base sobre la cual se sustentan los actuales y futuros productos y servicios de la Compañía, su posicionamiento e imagen corporativa.
- b) El marketing de PACIFICTEL debe ser focalizado, con una orientación hacia el fomento del consumo de los diferentes servicios que PACIFICTEL ofrece o planea ofrecer, mejorar la imagen externa de la compañía o difundir información relevante para nuestros clientes.
- c) La compañía podrá explotar la publicidad en los distintos productos y servicios siempre y cuando no atente contra la moral ciudadana, imagen e intereses de la empresa, para lo cual la administración deberá establecer las condiciones comerciales y operativas.
- d) La administración orientará su plan de marketing en función de los objetivos empresariales y del entorno competitivo del mercado de sus productos y/o servicios.
- e) La administración procurará justificadamente que el manejo promocional y publicitario se lo haga a través de Agencias de Publicidad de reconocido

prestigio y acreditadas en la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP).

- f) Las ideas centrales de las campañas publicitarias serán preparadas por PACIFICTEL y su desarrollo y ejecución podrá realizarse a través de Agencias de Publicidad.
- g) Toda campaña publicitaria, promoción y auspicios tendrán correspondencia con la estrategia comercial de la empresa y su plan estratégico. Los auspicios podrán ser aprobados por el Directorio, siempre que cuenten con el sustento técnico relativo al impacto publicitario y su análisis costo-beneficio.
- h) La estrategia de marketing y publicidad de la compañía deberá definir y establecer estándares en el uso de colores institucionales, decoración, señalética, papelería, formatos de avisos a clientes, etc.
- i) La administración deberá promocionar y difundir los servicios y facilidades disponibles a los clientes relacionados a: Centros de Servicios y Atención al Cliente, puntos de recaudación, tercerizadoras de recaudaciones, reparaciones (132), requisitos y trámites para servicios adicionales, facilidades de información al cliente (1800-777777), denuncias (122), etc., como parte de su estrategia de fidelización.
- j) La administración deberá establecer tarifas referenciales por pauta publicitaria, previas a la realización de la orden de trabajo, contrato o acuerdo.
- k) No podrá aprobarse más de un auspicio a la empresa o institución que lo solicitare dentro del ejercicio económico corriente.
- l) Todo contrato publicitario estará enmarcado dentro del plan estratégico de mercadeo y planes de medios sustentados y estructurados debidamente.
- m) Todo contrato y/u orden de trabajo publicitarios deberá ser elaborado, numerado y registrada copia autentica en los archivos de la Gerencia de Contrataciones o Unidad de Contrataciones según corresponda. Los cuales incluirán una cláusula de terminación unilateral y sin derecho a indemnización alguna. Se pagará estrictamente el trabajo devengado.
- n) Los contratos y/u órdenes de trabajo publicitarios deberán tener claramente identificados al administrador y fiscalizador del mismo.



## 5. POLÍTICAS FINANCIERAS

### POLÍTICA DE PRESUPUESTACIÓN

**PROPÓSITO:** Establecer el presupuesto como una herramienta de decisión que le permita a la empresa planificar y optimizar el uso de los recursos financieros, para desarrollar sus actividades, establecer bases de operación sólidas y contar con los elementos de apoyo que le permitan medir el grado de esfuerzo y cumplimiento que cada unidad tiene para el logro de metas fijadas por la administración

## EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La elaboración del presupuesto para el año siguiente deberá iniciarse en el mes de agosto, cada área o Vicepresidencia elaborará sus presupuestos individuales y estos se consolidarán en un presupuesto global, el cual se presentará para aprobación del Directorio a más tardar a mediados de octubre del año corriente y enviado para su conocimiento al Fondo de Solidaridad hasta el 15 de Diciembre.
- b) Los estados financieros proyectados, flujo de caja y punto de equilibrio son parte integrante del presupuesto.
- c) Los ingresos se presupuestarán de manera conservadora y los incrementos estarán debidamente justificados.
- d) Se deberá contar con un Plan de Negocios actualizado para la implementación de alternativas comerciales que permitan generar los ingresos presupuestados.
- e) La elaboración del presupuesto de ingresos para los negocios de corresponsalía se realizará tomando como base los minutos proyectados por la Gerencia de Mercados Internacionales y la tasa mínima determinada por el Accionista.
- f) Los gastos siempre se presupuestarán aplicando la mayor austeridad posible sin afectar la operatividad de la empresa.
- g) Las cifras que los presupuestos contengan no se aceptarán sin análisis previo del área responsable y a su vez se adjuntarán los debidos soportes y premisas utilizadas para la elaboración de los presupuestos de cada vicepresidencia.
- h) El propósito de la inversión se clasificará en función de: Reducción de costos, mejoramiento y expansión de productos y servicios existentes, expansión de nuevos productos o servicios e incremento de ingresos.
- i) Todo proyecto de inversión que supere los US\$ 500.000 deberá contar con el plan de negocios respectivo, incluyendo su factibilidad, excepto aquellos que sean eminentemente cualitativos y deberán estar inmersos dentro del Plan Operativo de la Empresa.
- j) Los proyectos de inversión inferiores a US\$ 500.000 deberán contar mínimo con el estudio Costo-Beneficio y flujo mensualizado proyectado a tres años y deberán estar inmersos dentro del Plan Operativo de la Empresa. El Directorio, a su criterio, podrá solicitar la presentación de un plan de negocios.
- k) Los proyectos generados por cada área deberán incluir la evaluación de la tasa interna de retorno (TIR) y valor actual neto (VAN). La TIR aceptable para aprobar proyectos no puede ser menor a la tasa de descuento.
- l) Los proyectos generados por cada área deberán aplicar la tasa de descuento que para evaluación de proyectos se fija en 16.5%.

- m) Las Vicepresidencias de cada área y los Gerentes de Agencias y Sucursales serán los responsables de la elaboración y administración del presupuesto que a sus áreas les corresponde.
- n) En caso de que una partida se agote antes de terminar el ejercicio económico, deberá ser autofinanciada con otras partidas de la misma área, siendo la Vicepresidencia solicitante la responsable por el movimiento de las mismas, el traspaso deberá contar con la aprobación previa del Presidente Ejecutivo y El Directorio. No se realizarán traspasos de partidas de gastos de Capital para financiar gastos Corrientes.
- o) Al término de cada mes y dentro de los primeros 15 días del mes siguiente la Presidencia Ejecutiva y el Directorio serán informados sobre la ejecución presupuestaria, información que contendrá el análisis de los resultados comparativos, observaciones y recomendaciones.
- p) Todo exceso en el gasto con respecto al flujo de utilización del presupuesto deberá ser corregida en el mes siguiente, por el área que lo generó.
- q) La compañía deberá aplicar una estrategia de reducción de gastos como producto de un plan sostenible en el corto y mediano plazo y no del diferimiento para el siguiente período.
- r) Las inversiones deben estar priorizadas de la siguiente manera:
- Inversiones que no pueden ser diferidas y que son necesarias para mantener la operación de la empresa.
  - Inversiones en proyectos en ejecución.
  - Inversiones que incrementan la eficiencia de las facilidades ya existentes.
  - Inversiones para la expansión o adquisición de nuevas líneas y/o productos y servicios de valor agregado.
  - Inversiones dirigidas a la reducción real de gastos.
  - Inversiones que demuestren el incremento de ingresos marginales en forma cuantitativa por encima del ingreso presupuestado.
  - Incremento de ingresos como producto de la búsqueda de mayor eficiencia en la operación del área o de la empresa y cuyo resultado se refleje en el incremento de ingresos presupuestado.

## POLÍTICA DE COBRANZA DE CARTERA CORRIENTE Y ANULADA

**PROPÓSITO:** Optimizar los procesos de recuperación de cartera corriente y vencida en busca de efectividad y eficiencia, con el objeto prevenir la acumulación de cartera e incrementar la liquidez de la compañía y fortalecer su estructura financiera.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Administración deberá implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de su cartera.
- b) La puesta al cobro de los valores en centros de recaudación de Pacificel, la Banca y otras empresas tercerizadoras de cobranzas de cartera corriente se efectuará a más tardar hasta el 1ro. de cada mes.
- c) El pago de los valores facturados por consumo de servicios de telecomunicaciones, el cliente deberá realizarlo dentro de los 30 días siguientes a ser puestos al cobro.
- d) A todo cliente que haya acumulado una factura vencida se le cortará el servicio en función de una programación. La mayor concentración de cortes se procurará realizar en cada quincena; garantizando la debida atención en los puntos de recaudación. PACIFICTEL S.A. restablecerá el servicio únicamente después de que el cliente haya cancelado los valores adeudados.
- e) La falta oportuna de pago generará un recargo por mora, calculado sobre el saldo impago a la máxima tasa de interés por mora vigente, que se establecerá a partir de la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago efectivo.
- f) Si el cliente no hubiere cancelado los valores adeudados a PACIFICTEL S.A. por más de tres meses consecutivos, la empresa procederá al retiro definitivo del servicio y a la terminación unilateral del contrato. La desconexión y reconexión del servicio generará un costo operativo según sea el caso.
- g) La empresa establecerá como mínimo cuatro procesos anuales masivos de anulación de líneas.
- h) La administración mantendrá debidamente informado a sus clientes sobre valores pendientes por consumo de servicios de telecomunicaciones, utilizando herramientas y tecnologías disponibles (notificaciones telefónicas automáticas a los clientes, accesos gratuitos de consultas de saldos, saldos vía Web, etc.).
- i) La administración deberá calificar al cliente al momento de otorgar una línea telefónica o los demás servicios puestos a su disposición, así como contar con la información necesaria e indispensable para su ubicación cuando la empresa lo estime conveniente.
- j) La administración podrá aplicar la modalidad prepago también a los clientes con líneas anuladas o en proceso de anulación, para lo cual los clientes tendrían un plazo de 60 días para firmar el convenio de pago por la deuda pendiente, tiempo dentro del cual el cliente podrá recibir llamadas y efectuar llamadas a través de tarjeta prepago.
- k) Aplicar incentivos al cliente por pronto pago de sus facturas.
- l) Tercerizar la gestión de recuperación de cartera de líneas anuladas a través de Instituciones o Empresas, que tengan amplia experiencia en dichas actividades. La cartera vencida en general podrá ser tercerizada de acuerdo a la conveniencia de la compañía.
- m) La Vicepresidencia de Informática dará prioridad a la provisión de todos los recursos tecnológicos y herramientas a las áreas respectivas para facilitar la gestión de recuperación de cartera.
- n) Iniciar cada trimestre las acciones legales en contra de los clientes que no han cumplido con los convenios de pago ya suscritos y demás deudores por concepto de cartera de líneas anuladas, para lo cual se deberá fijar el valor mínimo de deuda para iniciar acciones judiciales.

- o) Las compañía pondrá a disposición de sus clientes las siguientes modalidades de pago: Pago en ventanillas contra factura, débito a cuenta corriente o ahorros, cargo a tarjeta de crédito, pagos electrónicos; de los cuales la Administración priorizará, el débito Bancario y cargo a tarjeta de crédito, para todos los servicios de PACIFICTEL S.A. (líneas telefónicas, servicios adicionales y valor agregado).

## POLÍTICA DE PAGOS

**PROPÓSITO:** Establecer los parámetros que aseguren el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas contraídas por la empresa a proveedores de bienes y servicios.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Se entiende por proveedores a todas aquellas personas naturales o jurídicas, e instituciones que tengan firmado un contrato de servicios, provisión de bienes, equipos o cualquier tipo de convenio que genere obligaciones de pago a Pacifictel. En esto se incluyen contratos bajo la modalidad de pagos directos, créditos por financiamiento, obligaciones a través de fideicomisos, etc.
- b) Todas las Vicepresidencias o áreas que realicen contrataciones y que generen compromisos de pago a la compañía serán responsables por la correcta y adecuada generación de obligaciones y la eficiente utilización de los recursos contratados, bajo un análisis costo/beneficio, buscando siempre privilegiar los intereses institucionales.
- c) La Presidencia Ejecutiva a través de la Vicepresidencia Financiera podrá optar por los mecanismos de pago más convenientes, tomando en cuenta para ello, la seguridad, transparencia, fecha de ingreso de la solicitud de pago, de ser el caso y agilidad de los procedimientos y procesos internos y externos.
- d) Todo pago que realice la compañía deberá fundamentarse en obligaciones contraídas por los funcionarios responsables, que previamente hayan cumplido con lo dispuesto en el Reglamento de Contrataciones de Pacifictel S.A.; para lo cual, la Vicepresidencia Financiera deberá establecer los procedimientos correspondientes que aseguren su correcta verificación al momento de realizarse el pago.
- e) Todo pago deberá tener su correspondiente asignación presupuestaria, es decir ningún pago podrá realizarse sin estar previamente contemplado en el presupuesto anual de la compañía, salvo casos de excepción previamente autorizados por el Directorio.
- f) La Vicepresidencia Financiera y áreas financieras de Sucursales y Agencias deberán realizar la programación de pagos de la compañía mediante un Flujo Operativo de Tesorería, en el que estarán contemplados todos los vencimientos que correspondan al período programado.

- g) En general la Vicepresidencia Financiera y las áreas Financieras de Sucursales y Agencias procurarán cumplir adecuadamente los pagos a la fecha de su vencimiento de acuerdo al cronograma de pagos contemplado en los correspondientes contratos o convenios que generen obligaciones para la empresa.
- h) La Vicepresidencia Financiera presentará el primer día hábil de cada semana, a la Presidencia Ejecutiva, el Flujo Operativo de Tesorería comparativo entre lo programado y lo ejecutado, incluyendo la programación para la siguiente semana y así, sucesivamente, para lo cual instruirá a las correspondientes áreas sobre su cumplimiento oportuno. La Presidencia Ejecutiva reportará mensualmente al Directorio.

## POLÍTICA DE INFORMACIÓN FINANCIERA

**PROPÓSITO:** Orientar los procesos de elaboración y entrega de la información financiera y contable asegurando que se cumplan con las normas contables y la legislación vigente respecto a su formulación y presentación, de tal forma que la administración cuente con información oportuna, completa y adecuada para la toma de decisiones.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Vicepresidencia Financiera, a través de su Departamento de Contabilidad, es el área responsable por la preparación, análisis y presentación de los Estados Financieros mensuales y anuales.
- b) Igualmente, la Vicepresidencia Financiera y el Departamento de Contabilidad tienen bajo su responsabilidad la presentación oportuna de todas las declaraciones de impuestos a los que Pacificel está legalmente obligado, incluyendo los impuestos municipales y en general cualquier clase de gravámenes que son de cumplimiento obligatorio.
- c) Para efectos del adecuado cumplimiento de estas políticas, el Departamento de Contabilidad de Guayaquil, deberá coordinar y asegurarse de que las áreas contables de las sucursales y agencias estén debidamente informadas y capacitadas para que la información que les corresponda preparar sea presentada en los plazos debidos.
- d) Para el adecuado cumplimiento de éstas políticas, las áreas generadoras de información contable deberán remitirla oportunamente al Departamento de Contabilidad de Guayaquil o áreas contables de las sucursales y agencias.
- e) El área de informática deberá proporcionar a las áreas contables de Guayaquil como de provincias la adecuada provisión de software, hardware y las conexiones informáticas necesarias, a fin de asegurar la oportuna presentación de los estados financieros, declaraciones de impuestos y en general de cualquier información de carácter contable.

- f) La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional deberá elaborar y mantener actualizados los procedimientos contables, impositivos y de cualquier naturaleza que aseguren la adecuada fluidez de los procesos contables y su interacción con las demás áreas generadoras de información contable y presentación de los estados financieros mensuales y anuales.
- g) Los procedimientos a ser preparados por la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional deberán ser coordinados con las Vicepresidencia de Informática y Vicepresidencia Financiera, de manera que se establezcan plazos máximos para la presentación de la información financiera, según su naturaleza, bien sea para uso interno o externo.
- h) La administración procurará establecer, en el plazo que determine, un sistema contable adecuado a la naturaleza del negocio, incluyendo el plan de cuentas contables y contabilidad de costos

## POLÍTICA DE INVERSIONES FINANCIERAS

**PROPÓSITO:** Establecer los lineamientos y parámetros que deberán seguirse para realizar las inversiones financieras de la compañía.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) El Directorio autoriza al Presidente Ejecutivo para que, bajo su responsabilidad, realice y ejecute las inversiones de tesorería que considere convenientes para la Empresa, de acuerdo a la/s propuesta/s presentada/s y adjuntadas por la Vicepresidencia Financiera, para lo cual se deberá presentar los informes que justifiquen satisfactoriamente el volumen de inversión, monto, tasas de colocación y plazos propuestos.
- b) Las inversiones se podrán colocar solo en instituciones bancarias domiciliadas en el Ecuador y/o extranjero, que acrediten una calificación mínima de AA+ en mercado bancario; así como en Financieras o Administradoras de fondos que pertenezcan a un Grupo Económico liderado por un Banco, que cumpla con las mismas condiciones señaladas anteriormente.
- c) Las propuestas de Inversiones deberán contemplar una combinación de riesgo, rendimientos, plazos e instrumentos financieros a utilizar, privilegiando aquellas que puedan ser convertibles inmediatamente en valores líquidos.
- d) La Presidencia Ejecutiva informará mensualmente al Directorio los rendimientos obtenidos de las inversiones realizadas, tasas de interés y montos colocados, incluyendo el correspondiente análisis de los resultados.
- e) El Presidente Ejecutivo tendrá la prerrogativa de dejar insubsistente y/o suspender todo tipo de inversiones si no fueren convenientes para los intereses institucionales, informando al Directorio de éste particular.



## 6. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

### POLÍTICA ADMINISTRATIVA

**PROPÓSITO:** Establecer directrices que le permitan a la compañía contar con la logística necesaria para proveer a su personal de un adecuado ambiente de trabajo y los servicios necesarios para el normal desarrollo de sus actividades, asegurando la provisión oportuna de equipos y suministros de oficina y preservando el buen estado de conservación y de seguridad de las instalaciones con que cuenta la empresa.

#### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) Los servicios de seguridad contratados deberán incluir, en lo posible, nuevas tecnologías a efectos de disminuir costos y optimizar resultados.
- b) Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de Pacifictel S.A. y arrendados, deberán recibir el mantenimiento respectivo a efectos de precautelar su buen estado de presentación y conservación.
- c) Los bienes muebles que originen gastos en exceso se los dará de baja para su posterior remate.
- d) Cuando exista la necesidad de reemplazar el parque automotor, se podrá considerar las siguientes opciones: Compra, arrendamiento mercantil, o se podrá considerar la opción de tercerizar el servicio de movilización del personal, materiales y/o herramientas. Previo a decidir sobre la opción a utilizar se deberá realizar el correspondiente estudio de costo-beneficio.
- e) Los servicios de limpieza serán contratados para todas las edificaciones de propiedad de Pacifictel S.A. y arrendados, donde brinde servicios de manera directa.
- f) Los bienes de la compañía, excepto aquellos que hayan sido dados de baja, deben estar asegurados a base de avalúos reales.
- g) Para que personal tercerizado pueda desempeñar funciones en áreas de recaudaciones, los fraudes e ilícitos que estos pudieran cometer deberán estar cubiertos por una póliza de seguros que cubra adecuadamente estos riesgos.

### POLÍTICA DE COMPRAS

**PROPÓSITO:** Establecer la logística adecuada para que la compañía pueda disponer oportunamente de los bienes tecnológicos, repuestos, equipos, mobiliario, materiales e insumos necesarios, para la operación y mantenimiento de sus instalaciones, a precios justos y con los mayores niveles de calidad.

## EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) En el Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de PACIFICTEL S.A. se fijarán los niveles de autorización para adjudicar y/o contratar la adquisición de obras, bienes y servicios.
- b) El Presidente Ejecutivo otorgará poderes delegando funciones a los Gerentes de Sucursales o Agencias, tomando en cuenta su rentabilidad, índices de gestión, control interno y otros que la administración considere.
- c) Los únicos funcionarios autorizados a emitir órdenes de compra son el Presidente Ejecutivo o los funcionarios autorizados para ello mediante poder especial.
- d) Para adjudicar compras se deberá tomar en consideración el precio, plazo de entrega, calidad, garantía, marca, procedencia, confiabilidad y experiencia del proveedor.
- e) Los procesos de compras de materiales e insumos para las áreas administrativas y atención al cliente se los efectuará trimestralmente, salvo casos en que el requerimiento sea emergente.
- f) Para la adquisición de cualquier tipo de suministros, equipos y materiales, se procurará conseguir el menor precio y las mejores condiciones de pago. Los procesos deberán iniciarse una vez aprobado el presupuesto.
- g) La administración procurará suscribir con fabricantes convenios de provisión de los materiales que fabriquen, que sean indispensables para la operación y mantenimiento de las redes; con la finalidad de conseguir, por un lado, las mejores condiciones posibles de precio, calidad y plazo de pago y por otro, la disponibilidad en el momento que sean requeridos.
- h) Se deberá contar con un listado de precios referenciales actualizados de los bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento de las redes de acceso, transporte y conmutación y demás obras civiles. Para el efecto se deberá considerar entre otros parámetros los listados de precios referenciales de otras operadoras como ANDINATEL, ETAPA y CAMARAS DE LA CONSTRUCCIÓN.
- i) En los primeros dos meses del año se invitará a proveedores de bienes y servicios a calificarse, la invitación se hará a través de diarios de circulación nacional.



## 9. POLÍTICAS JURIDICAS

## POLÍTICA JURÍDICA

**PROPÓSITO:** Permitir a la compañía que los actos y hechos que se generen y tengan efectos jurídicos, cuenten con el soporte legal adecuado; y, a sus administradores tener la debida asesoría legal al momento de tomar las decisiones en el ejercicio de sus funciones.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

#### DE LA GESTIÓN JURÍDICA

- a) La administración deberá orientar su gestión a la profesionalización y especialización de su personal del área jurídica, en las distintas ramas del derecho.
- b) Se deberá dar especial atención al estudio de los aspectos relacionados con las regulaciones nacionales e internacionales del sector de las telecomunicaciones.
- c) El Presidente Ejecutivo podrá otorgar las procuraciones judiciales necesarias para salvaguardar los intereses de la compañía.
- d) Las Gerencias de Sucursales deberán contar con un asesor jurídico, los cuales coordinarán sus acciones con la Vicepresidencia Jurídica.
- e) La administración dotará de los recursos financieros para el pago de las tasas y gastos en los procesos judiciales a través de mecanismos que permitan tiempos de respuesta oportunos.

#### DE LOS PROCESOS JUDICIALES

- a) El área de procesos judiciales deberá estar organizada en función de los diferentes tipos de procesos y de acuerdo a las necesidades de la compañía.
- b) La administración procurará llevar con su propio personal todos los procesos judiciales, salvo casos excepcionales que deberá decidirlo el Presidente Ejecutivo, previo informe del Vicepresidente Jurídico, y lo someterá a aprobación del Directorio.

#### DEL ESTUDIO JURÍDICO

- a) Las consultas jurídicas deberán ser motivadas y fundamentadas en el ordenamiento jurídico vigente y, absuelto con oportunidad luego de haber recibido la información necesaria.
- b) Los informes absolviendo consultas o emitiendo criterios jurídicos que tengan relación con intereses de proveedores de PACIFICTEL S.A. serán puestos en conocimiento de aquellos, únicamente por los canales regulares, establecidos en la ley, reglamentos y documentos contractuales.
- c) La administración facilitará las herramientas para realizar estudios jurídicos y absolver consultas jurídicas necesarias, a través de textos, medios magnéticos y electrónicos.

#### DE LAS CONTRATACIONES

- a) Toda información que tenga relación con procesos contractuales (en etapa pre-contractual, de manera específica), se encontrarán protegidos por las normas de confidencialidad.
- b) En caso de contrataciones excepcionales con abogados o estudios jurídicos externos los montos a pagarse se establecerán tomando en consideración las etapas del proceso judicial o administrativo a iniciar. El monto de los honorarios profesionales serán establecidos considerando la cuantía y complejidad del proceso a iniciar, teniendo en cuenta la relación que, a mayor cuantía será menor el porcentaje y a menor cuantía mayor porcentaje.
- c) Los contratos de prestación de servicios profesionales con abogados o estudios jurídicos externos deberán incluir una cláusula que le permita a la compañía terminarlos unilateralmente en cualquier tiempo y sin derecho a indemnización alguna; se deberá reconocer tan solo el valor que hubiere devengado por el trabajo efectivo realizado.

## POLÍTICA REGULATORIA

**PROPÓSITO:** Poner en conocimiento interno las normas regulatorias en materia de telecomunicaciones, a efectos de asegurar el cumplimiento de los índices de calidad, expansión de la red y demás obligaciones impuestas por los organismos regulatorios; y, presentar los recursos administrativos necesarios ante los indicados organismos, en beneficio de la empresa y de las relaciones interinstitucionales que fomenten un entorno favorable.

### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Administración deberá hacer el seguimiento a las disposiciones regulatorias que se estuvieren modificando o creando, a efectos de tomar medidas y ejecutar acciones oportunas para precautelar los intereses de la empresa.
- b) La Administración pondrá en conocimiento general de la empresa las nuevas regulaciones aprobadas por los organismos de regulación y control.
- c) Toda propuesta de regulación deberá ser ampliamente discutida al interior de la organización a fin de contar con todos los elementos de juicio que le permitan a la Administración establecer una estrategia que precautele los intereses de la Compañía.
- d) La administración atenderá en forma oportuna las obligaciones derivadas de los derechos de concesión y uso de frecuencias a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

- e) Todas las áreas consultarán en materia regulatoria y tarifaria sus requerimientos al área de Asuntos Regulatorios.
- f) Todas las áreas coordinarán con el área regulatoria de la empresa, las comunicaciones cursadas con las entidades de regulación y control
- g) Los delegados por la compañía ante los organismos de regulación y control, operadoras, asociaciones con membresía, y en la presentación de proyectos cuya aplicación dependa de la regulación ecuatoriana serán designados por el Presidente Ejecutivo, y se les otorgarán las facultades necesarias para tomar decisiones. Deberán ser funcionarios calificados y con experiencia en las funciones a desempeñar.
- h) La presentación de recursos administrativos de defensa y el seguimiento de boletas por sanciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones, resoluciones del CONATEL que afecten a la empresa, serán competencia del área de Asuntos Regulatorios, y en sus casos, del área Jurídica.
- i) El área de operaciones proporcionará máximo hasta el mes de octubre de cada año la actualización de la Base de Datos de Frecuencias, conjuntamente con los planes operativos y presupuesto de la Compañía.
- j) La administración deberá realizar los aportes al FODETEL preferentemente a través de proyectos.



## 8. POLÍTICAS DE AUDITORÍA

### POLÍTICA DE AUDITORÍA Y CONTROL

**PROPOSITO:** Definir las bases para un adecuado control y seguimiento de las operaciones técnicas, financieras y administrativas de Pacifictel S.A., orientado a precautelar la correcta administración de los recursos, y el cumplimiento de normas, reglamentos y leyes aplicables, de acuerdo a la naturaleza legal y estatutaria de la compañía.

#### EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA

#### AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL RECURRENTE

- a) El área de Auditoria será responsable de la vigilancia, control y seguimiento de las operaciones técnicas, informáticas, administrativas y financieras, su campo de acción y responsabilidades se centrará en la vigilancia de la correcta aplicación de las políticas, normas, reglamentos y procedimientos en todas las demás áreas de la empresa.

- b) El área de Auditoría elaborará anualmente un programa de auditoría para las áreas de Pacifictel, especialmente para aquellas que tienen directa relación con el manejo de los recursos financieros, físicos y técnicos de la compañía; el mismo contemplará también actividades de revisión y arqueos sorpresivos de fondos, rotativos, cajas, y en general en todas las oficinas donde se realice recaudación de fondos.
- c) La Administración estructurará este equipo de trabajo con especialistas en auditoría técnica, informática, financiera y administrativa; se deberá propender a la especialización del personal del área.
- d) El área de auditoría también efectuará auditorías o exámenes especiales a solicitud de la presidencia Ejecutiva o del Directorio.
- e) El área de auditoría deberá realizar revisiones y evaluaciones de la situación de los contratos celebrados por Pacifictel S.A, en particular a aquellos que involucra riesgos y complejidades de administración y manejo de recursos económicos.
- f) Como parte de sus responsabilidades esta unidad deberá mantener informados al Presidente Ejecutivo y al Directorio del resultado de sus auditorías con las recomendaciones y la determinación de responsabilidades aplicables a las auditorías practicadas.

#### **AUDITORÍA EXTERNA**

- a) Al inicio del segundo semestre de cada año la Vicepresidencia Financiera deberá presentar, para aprobación de la Presidencia Ejecutiva y el Directorio, el requerimiento para contratación de la firma de Auditores Externos para la auditoría a los estados financieros anuales del período corriente.
- b) El Directorio solicitará a su vez a la Junta General de Accionistas la autorización para la contratación de la firma de Auditores Externos a fin de que la contratación se realice en forma oportuna y permita a la Compañía contar con el informe respectivo dentro de los plazos establecidos por ley.
- c) La Vicepresidencia Financiera y el Departamento de Contabilidad deberán coordinar con la Firma de Auditores Externos contratados, todos los procedimientos y entrega de información que sea requerida para el adecuado cumplimiento de las labores de auditoría.
- d) Igualmente, todas las áreas (Vicepresidencias, Departamentos, etc.), deberán entregar la información que le sea solicitada por los auditores externos, en forma obligatoria, dentro de los plazos establecidos, de tal forma que el proceso se cumpla conforme al cronograma de auditoría correspondiente.
- e) La Unidad de Auditoría Interna será responsable por el seguimiento de las recomendaciones derivadas del informe de auditoría externa y de los procedimientos de control interno (Carta a la Gerencia) y reportar las novedades encontradas a la Presidencia Ejecutiva y al Directorio.

- ↳ f) La administración y en general toda la compañía deberán asegurarse de que la información contable y operativa entregada a los auditores externos hayan cumplido con las normas contables y operativas adecuadas, de manera que el informe que elaboren los auditores externos contenga una opinión limpia.



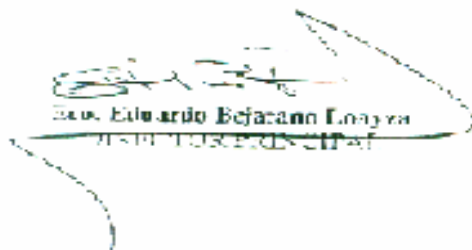
Ab. Luis Sotomayor Llanos  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Ing. Santiago Terrán Ron  
DIRECTOR PRINCIPAL



Ing. Marcelo Amancha Alcás  
DIRECTOR PRINCIPAL



Sr. Eduardo Bejarano Loayza  
DIRECTOR PRINCIPAL



Dr. Romel Víctor Hidalgo, PhD  
DIRECTOR PRINCIPAL