**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA DE POLI KNOWS**

**INTRODUCCIÓN**

El equipo de desarrollo Poli knows en ejercicio de una de sus atribuciones determinadas, cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar las políticas de proyecto para el funcionamiento de la aplicación, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de éstas se revisarán y elaborarán los planes, programas, procedimientos y el funcionamiento del sistema.

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 del sistema 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.

**POLÍTICA DE AUTOGESTIÓN DE LA APLICACIÓN**

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

**EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional debe asegurar que los Manuales de procedimientos sean revisados y actualizados al menos una vez al año.
7. 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.
8. La elaboración de los Manuales de Procedimientos será responsabilidad del equipo de desarrollo.
9. Una vez aprobadas las políticas y/o reglamentos por el Directorio de la compañía o los manuales por el Gerente del proyecto, deberán ser entregados para la custodia de los originales y su publicación respectiva en la base directa de la aplicación y tener la permanencia dentro del equipo de desarrollo.

**POLÍTICA DE LA TECNOLOGIA**

**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**

1. 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.
2. 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**

1. 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.
2. El área de informática es el ente autorizado para definir los estándares a considerar en la adquisición de activos informáticos.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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:
   * 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.
7. 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**

1. El equipo de dasarrollo 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, como para la infraestructura de usuario final interno.
2. Todo el software instalado en Poli Knows deberá estar legalmente licenciado. No se permitirá la instalación de software que no conste con la respectiva licencia de uso.
3. 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.
4. 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**

1. 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.
2. Los activos informáticos de usuario final (PC´s, monitores, teclados, impresoras, etc.) serán custodiados por el empleado encargado de su operación.
3. 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.)
4. 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.
5. 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**

1. El software de uso en la empresa provendrá de dos posibles fuentes:

* + Adquisición
  + Desarrollo local

1. 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.
2. 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.
3. El desarrollo local de software aplicacional deberá cumplir los estándares técnicos que determine el área de informática.

**MODIFICACIONES AL SOFTWARE DE DESARROLLO LOCAL**

1. 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.
2. 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.
3. 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 servirse. 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.
4. En caso de discrepancias la decisión final de aplicar los cambios solicitados y/o su priorización será del Presidente Ejecutivo.

**SOFTWARE APLICACIONAL ESPECIALIZADO**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Se deberá contar con los controles necesarios para realizar el monitoreo del trafico 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 trafico existente.
6. 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, antispam, 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**

1. 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.
2. Se debe hacer por lo menos un simulacro anual, para probar la efectividad del Plan de Contingencia.

**REDES INFORMÁTICAS DE DATOS**

1. 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.

1. 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.
2. 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 LA INFORMACIÓN**

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

**EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Toda información crítica que viaje a través de un ambiente público, debe ser previamente encriptado.
5. 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.
6. 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.
7. Se debe aplicar estándares y buenas prácticas sobre manejo de un modelo seguro de datos.
8. Toda alta o baja del archivo maestro de personal debe ser oportuna y

**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.

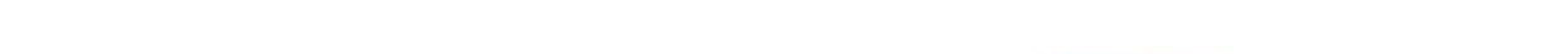
**EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

1. Las actividades técnicas se deberán programar de acuerdo con lo establecido en el plan operativo del área y en su presupuesto anual.
2. La Gestión y Administración de los sistemas de telecomunicaciones que están en operación deben ser 7x24, durante los 365 días del año.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

**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**

1. 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.
2. Los Centros de Atención al Cliente y áreas de atención al cliente ubicados en los manuales de uso y guía para la utilización de la aplicación, 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.
3. 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. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 Pacifictel.
8. 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.
9. 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.
10. Todo material de Publicidad o cualquier información que promocione 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.
11. 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.
12. 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 MERCADEO**

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

**EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

1. 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.
2. El marketing de Poli Knows debe ser focalizado, con una orientación hacia el fomento del consumo de los diferentes servicios que Poli Knows ofrece o planea ofrecer, mejorar la imagen externa de la compañía o difundir información relevante para nuestros clientes.
3. 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.
4. 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.
5. 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).
6. Las ideas centrales de las campañas publicitarias serán preparadas por Poli Knows y su desarrollo y ejecución podrá realizarse a través de Agencias de Publicidad.
7. 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.
8. 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.
9. La administración deberá establecer tarifas referenciales por pauta publicitaria, previas a la realización de la orden de trabajo, contrato o acuerdo.
10. Todo contrato publicitario estará enmarcado dentro del plan estratégico de mercadeo y planes de medios sustentados y estructurados debidamente.
11. 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.
12. Los contratos y/u órdenes de trabajo publicitarios deberán tener claramente identificados al administrador y fiscalizador del mismo.

**POLÍTICA DE PAGO**

**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**

1. 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 Poli Knows. En esto se incluyen contratos bajo la modalidad de pagos directos, créditos por financiamiento, obligaciones a través de fideicomisos, etc.
2. 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.
3. 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.
4. 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 Poli Knows; para lo cual, la Vicepresidencia Financiera deberá establecer los procedimientos correspondientes que aseguren su correcta verificación al momento de realizarse el pago.
5. 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.
6. 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.

**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**

1. La administración deberá orientar su gestión a la profesionalización y especialización de su personal del área jurídica, en las distintas ramas del derecho.
2. Se deberá dar especial atención al estudio de los aspectos relacionados con las regulaciones nacionales e internacionales del sector de las telecomunicaciones.
3. El Presidente Ejecutivo podrá otorgar las procuraciones judiciales necesarias para salvaguardar los intereses de la compañía.
4. Las Gerencias de Sucursales deberán contar con un asesor jurídico, los cuales coordinarán sus acciones con la Vicepresidencia Jurídica.
5. 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**

1. 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.
2. 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**

1. Las consultas jurídicas deberán ser motivadas y fundamentadas en el ordenamiento jurídico vigente y, absuelto con oportunidad luego de haber recibido la información necesaria.
2. Los informes absolviendo consultas o emitiendo criterios jurídicos que tengan relación con intereses de proveedores de Poli Knows. serán puestos en conocimiento de aquellos, únicamente por los canales regulares, establecidos en la ley, reglamentos y documentos contractuales.
3. 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**

1. Toda información que tenga relación con procesos contractuales (en etapa precontractual, de manera específica), se encontrarán protegidos por las normas de confidencialidad.
2. 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.
3. 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**

1. 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.
2. La Administración pondrá en conocimiento general de la empresa las nuevas regulaciones aprobadas por los organismos de regulación y control.
3. 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.

**CONCLUSIÓN**

1. Este sitio web  garantiza que la información personal que usted envía cuenta con la seguridad necesaria. Los datos ingresados por usuario o en el caso de requerir una validación de los pedidos no serán entregados a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimientos legales.
2. La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y podría ser seleccionada al momento de crear su cuenta.
3. Reserva los derechos de cambiar o de modificar estos términos sin previo aviso.