



# BALAO TV



## CODIGO DEONTOLOGICO BALAO TV

Heinert Omar Blacio Espinoza, concesionaria de un sistema de Audio y Video por suscripción por cable, en el Cantón Balao Provincia del Guayas con el nombre Comercial **BALAO TV**.

El Pleno de la Asamblea Nacional del Ecuador, con fecha 14 de junio de 2013, expidió la Ley Orgánica de Comunicación, la misma que fue publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 22 de fecha 25 de junio de 2013.

La referente Ley Orgánica de Comunicación en su artículo 9 dispone: **“Art. 9.- Códigos deontológicos.-** Los medios de Comunicación públicos, privados y comunitarios deberán expedir por si mismo códigos deontológicos orientados a mejorar sus prácticas de gestión interna y su trabajo comunicacional. Estos códigos deontológicos no pueden suplir a la ley”. Por su parte el artículo 10 del mismo cuerpo legal, prescribe las normas mismas deontológicas que personas naturales o jurídicas deben conocer en el proceso comunicacional.

Ante lo expuesto Balao TV, en aplicación a la normativa rectora en materia comunicacional, expide el siguiente:

### CÓDIGO DEONTOLOGICO

#### CAPITULO I

#### DEFINICION Y ÀMBITO DE APLICACIÓN

**ARTICULO 1.-**El presente Código Deontológico consta de principios y reglas que han de mejorar y guiar la conducta profesional del personal que labora en **BALAO TV**.

#### CAPITULO II

#### PRINCIPIOS GENERALES

#### **ARTÍCULO 2.- MISION Y VISIÓN DE BALAO TV.**

- **MISION:**Ser un líder en telecomunicaciones, Proporcionando a nuestros clientes soluciones Integrales de gran valor, innovadoras y de clase Mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología De punta.
- **VISION:**Consolidar el liderazgo de **BALAO TV** en el mercado local, expandiendo su penetración deservicios de telecomunicaciones en todos los sectores posibles, para ubicarnos como una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento.

#### **ARTICULO 3.- CUALIDADES ÉTICAS Y VALORES MORALES DE SUS COLABORADORES**

Nuestros valores apoyan nuestra misión y sustentan tanto nuestros principios comerciales como nuestros principios de conducta. Nuestros valores son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que nuestra labor cotidiana los tenga presentes siempre, y los lleve a la práctica.



# BALAO TV



Los valores de nuestra cultura de negocio son:

**a. TRABAJO**

**b. CRECIMEMTO**

**c. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**d. AUSTERIDAD**

- **TRABAJO:** Trabajo es cualquier actividad humana que satisface una necesidad, ya sea económica, emocional o decrecimiento personal. Para nosotros el trabajo es un valor porque sólo a través de él podemos cubrir nuestras necesidades y, al mismo tiempo, servir a los demás.

El trabajo es la oportunidad que nos brinda la vida para transformar y mejorar el ambiente en que vivimos. Las obras más meritorias y trascendentes de las personas se han conseguido mediante el trabajo. Con él se desarrolla la creatividad, la sensibilidad artística, la inventiva, así como las formas más enriquecedoras de las relaciones humanas.

Trabajar es un privilegio, y por ello, nuestro quehacer personal debe poner en juego lo mejor de nosotros.

- **CRECIMIENTO:** En nuestro sistema de cable estamos convencidos que cada quién, conforme a sus capacidades, debe mantener una superación y un desarrollo a lo largo de toda su existencia. Las personas —al igual que las empresas— somos seres en potencia y en desarrollo; jamás estamos terminados, siempre existe una nueva posibilidad, y únicamente creciendo podremos conocer y desarrollar nuestras capacidades.

Por ello debemos aumentar nuestras Habilidades y conocimientos personales, así nuestro sistema de cable tendrá mayor capacidad para ofrecer más y mejores servicios y, en consecuencia, nuestro cantón incrementará el número de satisfactores y oportunidades que brinda a su población.

Nadie crece solo. El crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto; interactuando con los demás: mejor empresa, mejor trabajador, mejor ciudadano, mejor familia.

- **RESPONSABILIDAD:** Hoy día, en un mundo sin fronteras, es imposible vivir de manera aislada. Lo cierto es que toda actividad —personal o colectiva— repercute en la sociedad y por ende, se necesita compromiso y actitud de servicio hacia la comunidad.

Realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes y proveedores, respetar la legislación vigente y cuidar los recursos —sean financieros, humanos o materiales— son formas de practicar este valor.

La responsabilidad social nos lleva a buscar constantemente el bien común. Esto comprende un rango muy amplio de conductas que van desde el cumplimiento de las leyes más generales de nuestro país, hasta el cuidado de las fuentes de energía —renovables y no renovables— y el medio ambiente. En BALAO TV, la primera expresión de nuestra responsabilidad social es nuestro compromiso con EL CANTON BALAO. Nuestro negocio está consciente de su ciudad de origen, sus desafíos, problemas y



# BALAO TV



oportunidades. Por ello busca colaborar con las metas de desarrollo económico, social y cultural de BALAO.

- **AUSTERIDAD:** Ser austero significa cuidar y utilizar eficientemente lo que tenemos, optimizar el uso de los recursos y evitar desperdicios, implica gastar en lo necesario y prescindir de lo inútil o superfluo.

La austeridad no es una limitación, sino una posibilidad para crear, aprovechar, imaginar y crecer. Lo que una vez se consideró desecho puede ser el insumo de una nueva idea.

En este sentido es importante enfatizar que nuestros valores están interrelacionados y se complementan mutuamente. La fuerza de nuestros valores se encuentra no sólo en el sentido de cada uno, sino en su interacción, por tanto, no podemos pensar en tener responsabilidad social sin la práctica de la austeridad.

## CAPITULO III PRINCIPIOS COMERCIALES

### ARTÍCULO 4.- NUESTROS PRINCIPIOS COMERCIALES:

- **SERVICIO AL CLIENTE:** Nuestros clientes son la razón fundamental de nuestras actividades. La atención a ellos es esencial para seguir contando con su preferencia. Nuestros clientes deben ser atendidos con respeto, informándoles de manera amplia y cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos. Servir a nuestros clientes implica cumplir —e incluso superar— sus expectativas.
- **MARCO LEGAL:** Las Leyes de nuestro País buscan la Protección al Consumidor, promueve y protege los derechos de los consumidores. Procura la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- **CALIDAD:** La atención y el servicio a nuestros clientes sólo pueden lograrse con la disponibilidad de servicios y productos que satisfagan sus expectativas de manera eficiente y oportuna.

Nuestro trabajo debe cumplir los estándares de operación establecidos tanto por nuestro sistema de cable como por los organismos reguladores.

Cuidar la calidad en el servicio comprende una serie de “factores intangibles” que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros clientes. Podemos señalar aquí la atención cortés, la adecuada ubicación, instalación y operación de nuestro centro de atención, la oportunidad y veracidad de nuestras respuestas.

- **VANGUARDIA TECNOLÓGICA:** La calidad, el servicio al cliente y el liderazgo en nuestro negocio sólo son posibles con la incorporación de la tecnología más moderna en nuestro sistema de cable. Mantenernos a la vanguardia tecnológica es indispensable tanto para nuestro desarrollo como para ofrecer a nuestros clientes más y mejor servicio.



# BALAO TV



## CAPITULO IV PRINCIPIOS DE CONDUCTA

### ARTÍCULO 5.- PRICIPIOS DE CONDUCTA

La conducta ética además de valores, implica el cumplimiento de normas y leyes, supone el uso del libre albedrío para decidir una respuesta adecuada en momentos de conflicto.

Una situación que demande una solución ética deberá ser analizada tomando en cuenta nuestra misión, nuestros valores y nuestros principios tanto empresariales como de conducta.

Nuestros principios de conducta manifiestan nuestro interés en tratar a clientes, empleados y propietario de manera respetuosa y profesional, en busca de la armonía entre individuos y negocio.

Queremos ser —por nuestra conducta y nuestros valores— ejemplo para nuestra Ciudad. Deseamos demostrar cómo desarrollar eficientemente un trabajo. Aspiramos a ser reconocidos como un negocio respetuoso de las leyes y las personas, honesta en sus negociaciones e impulsora del bienestar social no sólo a través de medios económicos, sino también de la educación, la salud, el deporte, el arte y la cultura en general.

- **APEGO A LA NORMAS ESTABLECIDAS:** Toda actividad personal debe realizarse con apego a las normas, leyes, reglamentos y políticas establecidas. Este respeto nos asegura la protección de los intereses de nuestro negocio, así como de sus integrantes.
- **NO DISCRIMINACION:** Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su sexo, edad, nivel jerárquico, o cualquier otra característica o convicción personal.
- **INTEGRIDAD:** Es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respeto a las normas establecidas. Todo el personal de nuestro negocio debe predicar mediante el ejemplo.

## CAPITULO V GUÍA DE CONDUCTA

### ARTÍCULO 6.- GUÍA DE CONDUCTA

#### 6.1.- POR LA NATURALEZA DE NUESTRA INDUSTRIA

La actividad específica de nuestra industria exige algunas observancias particulares que nos distinguen de otros sectores económicos y cuyo cumplimiento es de cabal importancia para preservar el prestigio de nuestra Negocio y de las Telecomunicaciones en general.



# BALAO TV



## 6.2.-USO DE LOS BIENES DEL NEGOCIO

- **Los bienes del negocio:**son todos los inmuebles,Mobiliario, equipos y herramientas, vehículos, equipos de cómputo y sus aplicaciones —incluyendo el uso de la red—, materiales y equipos, así como la información generada como consecuencia de nuestras actividades. Todos estos bienes están dispuestos únicamente para realizar nuestras labores y por ende no deben emplearse para fines personales.
- **Políticas Sobre los Bienes de Balao TV:** La protección de los bienes y servicios del negocio es vital para nuestra actividad. Las tarifas que pagan nuestros clientes y los ingresos de nuestro negocio , dependen de la protección que les brindemos contra daños y perjuicios intencionales o por negligencia
- **Sistemas de Cómputo:**Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de nuestro negocio. Resulta indispensable que el hardware, software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos,sean adecuadamente resguardados, y utilizadosexclusivamente para los propósitos autorizados.
- **Conductas que Puedan Constituir Delito Patrimonial:** Cualquier acto u omisión que puedaconstituir delito patrimonial en contra del sistema de cable, deberá seridentificado,reportado e investigado,a efecto de poder tomar las acciones legales correspondientes de manera inmediata.
- **Información Interna “No Pública:** Es aquella que se genera dentro de nuestra Empresa, y cuya difusiónpuede acarrear consecuencias graves a la misma.Muchos trabajadores, por las características de sus funciones,tienen acceso a esta información,por lo que su uso y manejo debe ser particularmente cuidadoso y en apego a los procedimientos establecidos.

El acceso a información interna "no pública" está a quienes tienen necesidad de conocerla para poder desempeñar su trabajo.

- **Privacidad de la Información de los Empleados:**Nuestra Empresa considera que la privacidad es importante para cada uno de sus empleados. Por lo tanto, conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos. Los empleados que tienen o manejan información del personal de nuestro negocio, deben tomar las precauciones necesarias para asegurarse que no se difunda inadecuadamente
- **Privacidad de la Información de los Clientes:**Existen varias normas gubernamentales que señalan la forma en que se debe manejar la información de los clientes, domicilio, número y tipo de servicios contratados, características técnicas y estadísticas de uso.Nuestro Negocio protege la privacidad de todas las formas de comunicación de nuestros clientes, sean de voz, datos o imágenes. Al respecto podemos señalar:



# BALAO TV



## 6.3.- RELACION Y TRATO CON CLIENTES

- Un factor decisivo para que un cliente elija a una compañía sobre otra, es el grado de confianza que ésta haya generado a lo largo de su relación. Desde la perspectiva ética, la confianza y fidelidad de nuestros clientes la podemos obtener:
- Ofreciendo un trato digno y amable; tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados cuando solicitamos un servicio.
- Comunicando en forma clara, explícita y veraz las características y, en su caso, las limitaciones de los productos o servicios ofrecidos.
- Brindando la información que requiera y solicite, siempre que tenga derecho a ella.
- Brindando un trato honesto, lo que significa básicamente cumplir cabalmente con lo que hemos pactado. Los clientes no deben ser condicionados a comprar algo que no desean a cambio de obtener otro producto o servicio que sí esperan.
- **Sanciones:** El personal de Balao TV debe cumplir los ordenamientos señalados y no incurrir en las prácticas prohibidas antes citadas. En caso de hacerlo, además de las sanciones económicas que se le puedan aplicar a nuestra Empresa, también los individuos participantes en ellas, en forma directa o indirecta, pueden ser sancionados económicamente en lo personal.

## 6.4.-RELACION Y TRATO CON PROVEEDORES

- La relación con proveedores, por su propia naturaleza, puede volverse difícil ya que están en juego importantes intereses. Por eso la relación deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose con especial exigencia y cuidado, transparencia y apego a los procedimientos establecidos.

Con todos los proveedores se deberá evitar establecer una relación —sea personal o de negocios— que pueda constituir un conflicto de intereses, o incluso afectar el juicio objetivo de las situaciones.

A los proveedores se les deberá comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra Empresa en los proyectos específicos solicitados.

El trato comercial con los proveedores se deberá establecer en relación con los méritos, sobre una base de competencia, sin favoritismo alguno.



# BALAO TV



## 6.5.-RELACION Y TRATO CON PERSONAL DE BALAO TV

- El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece, por ende, atención y respeto. La idea que tengamos de nuestro personal —es en el fondo la idea de nosotros mismos— influye en todos los ámbitos de la Empresa, en la que todo trabajador es considerado como una persona que posee:
- Capacidad para evaluar las situaciones y tomar decisiones.
- Capacidad para responder por lo que hace, por tanto se le puede responsabilizar de sus acciones.
- Capacidad para tratar a los demás como él espera ser tratado
- Jefes El personal con mando es alguien a quien se le ha otorgado —y se le reconoce— un determinado nivel de autoridad, con la intención de orientar aprovechar las ventajas del trabajo en equipo. Él debe responder por los resultados de su departamento, vigilar el cumplimiento de los estándares establecidos para todo el negocio, para su área en particular, y apoyar El desempeño de sus colaboradores.
- Colaboradores Los colaboradores son quienes ejecutan y concretan los objetivos de la Empresa y se encuentran bajo la guía y orientación de un jefe. Deben cumplir sus obligaciones dentro de las normas establecidas y respetar a la autoridad que observe las reglas.
- Respeto al Lugar de Trabajo, Documentación, Archivos y Materiales el respeto al lugar de trabajo, documentación, archivos, equipos, herramienta y materiales es una exigencia irrestricta en nuestro negocio. Ninguna persona podrá utilizar materiales y equipos asignados a otro trabajador sin la anuencia del responsable. Sin embargo esto se podrá exceptuar sólo por exigencia del trabajo y con la autorización expresa del jefe del área.

## 6.5.- RELACION CON LA COMPETENCIA

La competitividad es la facultad empresarial para asumir con actitudes propositivas un entorno de libre, equitativa y justa competencia, y convertirlo en un factor para el desarrollo de la Empresa. Por ello en Balao TV, el trato con los competidores está claramente regulado por las Leyes del Mercado correspondiente. Por ende, debemos ser puntuales en su observancia y cumplimiento



# BALAO TV



## 6.6.- MEDIO AMBIENTE

- Nuestra Empresa está comprometida con la protección y preservación del medio ambiente. Todos los empleados de la Empresa deberán cumplir las disposiciones legales al respecto, sean locales, provinciales y Nacionales. Además de cumplir puntualmente con esas disposiciones, los empleados de BALAO TV deben tener presente la importancia de cuidar el entorno natural, como parte de una conciencia individual donde toda aportación por pequeña que parezca, en conjunto, es capaz de hacer la diferencia.

## CAPITULO VII DE LAS SANCIONES

### ARTICULO 7.- SANCIONES:

1.- En caso que una persona natural o jurídica, se sienta afectada por la falta de observancia al presente código podrá presentar una queja al representante legal de Balao TV con copia al defensor de Audiencia, a fin que este arbitre las medidas internas pertinentes, sin perjuicio de lo determinado en el siguiente numeral.

2.-De conformidad con la Ley Orgánica de Comunicación, el incumplimiento de las normas deontológicas adoptadas de dicha Ley podrán ser denunciadas por cualquier ciudadano u organización ante la Superintendencia de la Información y Comunicación

### DISPOSICIÓN FINAL

Una vez suscrito el presente Código Deontológico, deberá ser remitido a la Superintendencia de Información y Comunicación.

El presente Código Deontológico será entregado a todos los colaboradores del Sistema de Cable Balao TV para lo cual se registrara la constancia de la entrega.

Balao Enero del 2014

**Heinert Omar Blacio Espinoza**  
CONCESIONARIO DEL SISTEMA  
DE AUDIO Y VIDEO BALAO TV