

CÓDIGO DE ÉTICA SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA.

SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. es una empresa comprometida con la innovación tecnológica y el desarrollo digital del país, ofreciendo productos y servicios de vanguardia que optimizan la conectividad y transforman la vida de personas y organizaciones. A través de redes de primer nivel y soluciones tecnológicas avanzadas, facilitamos la interacción digital y simplificamos el acceso a herramientas que potencian la eficiencia y el bienestar de las personas.

Conscientes del impacto transformador de las telecomunicaciones en el progreso social y económico, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. enfoca su gestión en la provisión de servicios de Internet y televisión por cable, cumpliendo con los más altos estándares internacionales de calidad. Además, nuestra empresa genera contenidos audiovisuales y televisivos que promueven la educación y el respeto, promoviendo el derecho de la ciudadanía a una información veraz, al entretenimiento responsable y a la participación activa. De esta manera, en SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. buscamos ser un agente clave en el fortalecimiento del acceso a la comunicación, contribuyendo al desarrollo integral de la sociedad.

Asimismo, conscientes de que para ser una empresa de la cual nos sintamos verdaderamente orgullosos es indispensable mantener altos estándares de conducta y un comportamiento íntegro basado en sólidos principios éticos, hemos desarrollado un Código de Ética que guía la forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros, colaboradores, proveedores, clientes y demás personas u organizaciones interesadas.

De esta manera, en nuestro compromiso de construir una institución altamente efectiva, transparente e innovadora, en la que cada miembro de la empresa asume un papel de liderazgo, ya sea coordinando un equipo de trabajo, siendo responsable de un proyecto o desempeñando una tarea con dedicación, todos quienes conformamos SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. adoptamos la responsabilidad de poner en práctica las obligaciones y deberes establecidos en este Código de Ética, y de promover su práctica constante, de manera que sus principios no solo se conviertan en directrices, sino en parte integral de nuestros hábitos y actividades cotidianas.

Art. 1.- Visión. - Ser una de las empresas en telecomunicaciones y producción de contenidos televisivos más admiradas del país, reconocida por la excelencia en nuestros servicios de Internet, televisión por cable y programación original. Aspiramos a ser un canal de comunicación clave, que inspire confianza y contribuya al desarrollo cultural y social de nuestras audiencias, brindando una plataforma que combine innovación tecnológica, entretenimiento de calidad y contenidos educativos que impulsen la participación ciudadana y el crecimiento de nuestras comunidades.

Artículo 2.- Misión. - Nuestra misión es conectar a la población a través de servicios integrales de Internet y televisión por cable, proporcionando una experiencia digital confiable y contenido de calidad que enriquezca la vida de nuestros clientes, fomentando el acceso a la comunicación, información veraz, participación y entretenimiento responsable.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación. - El presente Código de Ética es de aplicación obligatoria para todos quienes conformamos SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., incluidos trabajadores, colaboradores, directivos, socios accionistas, aquellos con contratos de servicios profesionales, consultores y, en general, todas las personas que participan en la formulación o ejecución de las actividades que realiza la empresa.

El incumplimiento de los principios y conductas establecidos en este código no solo afecta a la imagen y reputación de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. y de todos los que trabajamos en nuestra empresa, sino que, además, en función de la gravedad de la situación puede constituir una violación que podría dar lugar a sanciones disciplinarias, incluyendo la posibilidad de terminación del vínculo laboral.

Artículo 4.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto consolidar y reflejar la identidad institucional de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., fundamentada en principios y valores que orienten y regulen el comportamiento de todos los colaboradores, representantes y terceros vinculados con nuestra empresa. Este Código no solo establece las normas de conducta que debemos seguir en nuestras relaciones internas y externas, sino que también fomenta un ambiente de respeto, integridad y responsabilidad.

Al mantener el más alto estándar ético en cada una de nuestras acciones, garantizamos no solo la excelencia en el servicio que brindamos a nuestros clientes, sino también la confianza y el respeto de todos nuestros grupos de interés, fortaleciendo así la reputación y el crecimiento sostenible de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. en el largo plazo.

Artículo 3.- Compromiso de Ética Institucional. - Quienes forman parte de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., como seres humanos, poseen sus propios patrones de valores; sin embargo, se espera que en todo momento busquen alinear sus valores individuales con los valores y estándares éticos de la empresa. Todos los colaboradores y representantes de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. expresarán su compromiso irrestricto con el presente Código de Ética, demostrando su adhesión mediante la firma del respectivo Compromiso de Ética Institucional.

Este documento formal será archivado en su expediente personal, bajo la custodia de la Unidad de Talento Humano, y constituirá un referente fundamental de su responsabilidad con la cultura organizacional de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. y de contribuir activamente al mantenimiento de un entorno de trabajo ético, respetuoso y de beneficio mutuo.

Artículo 4.- Principios Éticos de la empresa. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., fundamentándose en el respeto a la Constitución, a la Ley, a su visión y misión, observará a través de sus colaboradores, los siguientes principios:

- a. Integridad: Actuar con transparencia y honestidad en todas nuestras actividades y relaciones. La integridad guía cada decisión y acción, garantizando que se respete la verdad y se mantenga la confianza en todas nuestras interacciones con clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas;
- b. Responsabilidad Social: Comprometidos con el bienestar de las comunidades en las que operamos, promovemos prácticas responsables que contribuyen al desarrollo sostenible y al acceso equitativo a la información, la tecnología y el entretenimiento;
- c. Calidad y Excelencia: Buscamos constantemente la excelencia en todos nuestros servicios, esforzándonos por superar las expectativas de nuestros clientes a través de soluciones tecnológicas avanzadas y un servicio al cliente de primer nivel;
- d. Respeto y Diversidad: Fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo donde se respeta la diversidad de ideas, culturas y perspectivas. Creemos en la equidad y el trato digno para todas las personas, tanto dentro como fuera de la empresa;
- e. Compromiso con la Innovación: Nos mantenemos a la vanguardia tecnológica, promoviendo la innovación como un motor clave para el desarrollo y crecimiento de nuestros servicios, con el fin de ofrecer soluciones que transformen y mejoren la vida de las personas;

- f. Confidencialidad y Protección de Datos: Respetamos y protegemos la privacidad de nuestros clientes, colaboradores y socios. Nos comprometemos a salvaguardar la información sensible con el más alto nivel de seguridad y responsabilidad;
- g. Responsabilidad Profesional: Cada miembro de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. asume la responsabilidad de actuar con profesionalismo y ética en el desempeño de sus funciones, cumpliendo con sus deberes de manera eficiente y respetando los compromisos adquiridos; y,
- h. Compromiso con la Educación y el Respeto en los Contenidos: Como empresa que genera y distribuye contenidos audiovisuales, nos comprometemos a promover la educación, el respeto y la cultura en nuestros programas, asegurando que la información y el entretenimiento sean responsables y de calidad.

Artículo 5.- Principios de SIGNALTELECOM como medio de comunicación

Para la creación y desarrollo de sus contenidos y programas, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a observar y aplicar los siguientes principios:

- a. Transparencia: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. recopila y difunde información de interés público mediante procesos y mecanismos legales, garantizando el respeto a los derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Comunicación, su Reglamento y demás normativa aplicable. El acceso a la información se realizará de forma clara, contrastable y objetiva;
- b. Independencia e Imparcialidad: El trabajo periodístico en SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. es independiente, sin influencias de terceros ni presiones externas. Nos comprometemos a mantener una independencia editorial que garantice la objetividad de la información, velando que nuestras publicaciones no respondan a intereses particulares;
- c. Precisión: Nos comprometemos a transmitir información precisa y exacta. Toda noticia será verificada con distintas fuentes antes de su difusión, asegurando la comprobación de los hechos de interés público y evitando errores o inexactitudes;
- d. Veracidad: La veracidad de la información es uno de nuestros pilares. Nuestros periodistas están obligados a verificar los hechos de manera diligente antes de su transmisión o publicación, garantizando que los datos difundidos sean objetivos y fieles a la realidad;
- e. Respeto a la privacidad y dignidad humana: Respetamos la privacidad y dignidad de todas las personas, evitando el sensacionalismo y garantizando un tratamiento respetuoso de la información, especialmente cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y personas en situaciones de vulnerabilidad;
- f. Cláusula de conciencia: Los periodistas y colaboradores de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. tienen la obligación de informar únicamente en beneficio de la audiencia. Su vocación y profesionalismo están orientados a satisfacer las necesidades informativas de los televidentes, respetando siempre los principios éticos de la empresa;
- g. Integridad profesional: Nuestros periodistas evitarán métodos engañosos para obtener información, imágenes o documentos, a menos que se trate de situaciones de interés público que lo justifiquen. La obtención de datos debe hacerse con transparencia y respeto a la legalidad;
- h. Fomento del diálogo y la tolerancia: Promovemos el respeto, el diálogo y la tolerancia entre todas las personas, sin distinción de raza, religión, nacionalidad, orientación sexual, género o cualquier otra característica. Nos comprometemos a reflejar en nuestros contenidos valores que fomenten la convivencia pacífica y el respeto mutuo;

- i. Libertad de pensamiento y expresión: El trabajo periodístico en SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se basa en la libertad de pensamiento y expresión. Nuestros periodistas y colaboradores tienen el derecho de buscar, recibir y difundir información de interés público, siempre en concordancia con la línea editorial de la empresa y los valores éticos que la rigen;
- j. Investigación y verificación: Nos comprometemos a transmitir información veraz y bien investigada, aplicando criterios claros para la investigación, verificación y presentación de los hechos, garantizando la objetividad de nuestros contenidos;
- k. Definición de la Línea Editorial: La línea editorial de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. estará alineada con los valores y principios éticos que regulan el ejercicio de la comunicación, enfocada en la responsabilidad social, el respeto a los derechos humanos y la promoción de los valores democráticos;
- l. Reserva de las Fuentes: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. protegerá la confidencialidad de las fuentes periodísticas. Ninguno de nuestros periodistas o colaboradores estará obligado a revelar la identidad de sus fuentes, respetando así el derecho a la reserva informativa;
- m. Responsabilidad social: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. asume la responsabilidad de fomentar la responsabilidad social, los valores democráticos y el respeto a los derechos humanos en todos sus contenidos y actividades, en este sentido, nos comprometemos a generar y transmitir información que promueva la equidad, la inclusión y el respeto mutuo, contribuyendo al fortalecimiento de una sociedad más justa y participativa. A través de nuestras plataformas, buscaremos educar, informar y sensibilizar sobre la importancia de los derechos fundamentales, el ejercicio de la ciudadanía y la preservación de los valores que sustentan una convivencia democrática;
- n. Derecho a Réplica o Rectificación: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. reconocerá el derecho a la réplica o rectificación de cualquier persona que considere que una información inexacta o perjudicial ha afectado su reputación. Este derecho será atendido conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Comunicación y su reglamento, garantizando un análisis objetivo de las solicitudes;
- o. Protección de Niños, Niñas y Adolescentes y Grupos Vulnerables: Nos comprometemos a proteger a los niños, niñas, adolescentes y grupos vulnerables, estableciendo protocolos que garanticen el respeto de sus derechos y evitando cualquier forma de discriminación o exposición indebida;
- p. Respeto a los derechos de autor: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a cumplir rigurosamente con las normativas nacionales e internacionales de propiedad intelectual, respetando los derechos de autor en todos los contenidos transmitidos a través de sus plataformas. Nos aseguraremos de que todo el material utilizado —ya sea audiovisual, literario, musical o gráfico— cuente con las licencias adecuadas o sea de libre uso, siempre reconociendo la autoría original. Este principio garantiza que el trabajo creativo de terceros sea valorado y protegido, evitando cualquier infracción o uso indebido de contenidos protegidos por derechos de autor;
- q. Respeto al derecho a la presunción de inocencia: En SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. reconocemos y respetamos el derecho fundamental a la presunción de inocencia, tal como lo establece la Constitución y los principios internacionales de derechos humanos. En nuestras noticias y programas informativos, nos

- comprometemos a no emitir juicios anticipados sobre personas que se encuentren bajo investigación o proceso judicial, garantizando un tratamiento imparcial y objetivo de la información. Evitaremos cualquier lenguaje o contenido que sugiera culpabilidad sin un fallo judicial firme, respetando el derecho de cada persona a un proceso justo;
- r. Identificación clara de contenido y diferenciación entre noticias y opiniones: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. garantiza que todo el contenido transmitido será claramente identificado, permitiendo a la audiencia distinguir de manera inequívoca entre noticias y opiniones. En cumplimiento de los principios éticos del periodismo, nuestros espacios informativos presentarán los hechos de manera objetiva y verificable, mientras que los comentarios o análisis personales serán claramente etiquetados como opiniones, asegurando así que el público no confunda información con interpretaciones subjetivas.

Estos principios reflejan el compromiso de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. con la ética, la responsabilidad social y la calidad en sus contenidos, asegurando un servicio de comunicación que promueva la confianza, el respeto y el derecho a una información veraz y objetiva.

Artículo 6.- Responsabilidades y Compromisos de los Colaboradores de SIGNALTELECOM. - Todos los colaboradores, empleados y directivos de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se comprometen a cumplir con las siguientes responsabilidades y a actuar de acuerdo con los principios éticos y normativos de la empresa:

- a. Deber del cuidado: Mantener una actitud transparente, respetuosa y colaborativa con autoridades, compañeros y colegas, enfocándose en obtener los mejores resultados en cada tarea.
- b. Fomentar el trabajo en equipo: Valorar el trabajo conjunto con un comportamiento respetuoso, cálido y honesto, contribuyendo a fortalecer el compromiso, el sentido de pertenencia institucional y la cohesión dentro de la empresa.
- c. Proactividad y atención al usuario: Conocer los procedimientos y contar con los materiales e información necesarios para atender a los usuarios de manera proactiva, oportuna y con profesionalismo. Cada colaborador debe actuar con calidez, responsabilidad y disposición para satisfacer las necesidades del cliente.
- d. Efectividad y calidad en el servicio: Desempeñar las funciones bajo principios de efectividad, calidad y calidez, superando cualquier barrera que obstaculice la prestación de servicios, garantizando un servicio ágil y eficaz en todo momento.
- e. Responsabilidad con el tiempo: Respetar los plazos acordados y ser responsable en el cumplimiento de tareas y obligaciones, asegurando la puntualidad en la entrega de resultados.
- f. Ética y uso del cargo: No utilizar el cargo o la influencia dentro de la empresa para emitir o cumplir órdenes ilegales que atenten contra los valores éticos institucionales, ni buscar favores o causar perjuicios personales.
- g. Prohibición de solicitar dádivas o favores: No solicitar ni aceptar dádivas, recompensas, regalos o privilegios que puedan influir en el cumplimiento de sus funciones o comprometer su objetividad.
- h. Gestión de conflictos de interés: Evitar gestionar procesos o trámites que presenten conflictos de interés con entidades o personas con las que mantenga relaciones familiares, afectivas, financieras o comerciales.
- i. Protección de la seguridad digital: Administrar de manera responsable las claves, códigos y herramientas de seguridad utilizadas para acceder a las redes de información de la empresa, evitando la divulgación o uso indebido de dicha información.

- j. Cuidado del patrimonio de la empresa: Proteger los bienes de la empresa, incluidos equipos, materiales, información tecnológica y estratégica, asegurando su uso adecuado y apropiado para los fines empresariales.
- k. Uso adecuado de las herramientas electrónicas: Utilizar las herramientas electrónicas de manera responsable y únicamente para asuntos relacionados con el trabajo. Evitar el envío de contenidos ilegales, pornográficos, racistas o de carácter religioso o político.
- l. Seguridad de la información: Evitar cualquier acción u omisión que pueda comprometer la seguridad de la información a su cargo o generar vulnerabilidades que puedan ser utilizadas de manera inadecuada, perjudicando a la empresa, proveedores o usuarios.
- m. Responsabilidad ambiental: Ser responsable con el medio ambiente, fomentando y aplicando buenas prácticas ambientales dentro de la empresa y en el desempeño de las funciones.
- n. Lealtad y trabajo en equipo: Promover y desarrollar el trabajo en equipo, actuando con lealtad hacia superiores y compañeros, y participando plenamente en los logros colectivos.
- o. Cumplimiento de las normativas laborales: Conocer, cumplir y promover los derechos y obligaciones establecidos en el Código de Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo y demás normativas relacionadas con el talento humano en SIGNALTELECOM.

Artículo 7.- Igualdad de trato y oportunidades en la empresa. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a garantizar la igualdad de trato y oportunidades para todos sus colaboradores, independientemente de su género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad u otra característica personal. La empresa implementará políticas de diversidad e inclusión que promueven un entorno libre de discriminación, donde cada individuo pueda desarrollar su talento y avanzar en su carrera profesional de manera equitativa.

Como parte de este compromiso, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. ofrecerá iguales oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional, asegurando que todos sus colaboradores tengan acceso a programas de formación, capacitación y promoción interna, fomentando el desarrollo del talento de cada persona en un entorno que valora la equidad y el respeto por la diversidad. Asimismo, la empresa promoverá una cultura inclusiva de participación activa y equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles y áreas de la organización, tanto en aspectos técnicos como en posiciones de liderazgo.

Siendo también un medio de comunicación, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se asegura de que sus contenidos reflejen estos principios de igualdad, promoviendo la diversidad en su programación y evitando estereotipos de género, raza o cualquier tipo de discriminación en los mensajes que se difunden a través de sus programas.

Artículo 8.- Rechazo al acoso en el trabajo. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. adopta una postura de tolerancia cero ante cualquier tipo de acoso en el trabajo, ya sea moral, psicológico o sexual. La empresa rechaza enfáticamente cualquier comportamiento que pueda atentar contra la dignidad de las personas, ya sea ejercido por un colaborador, proveedor o cualquier otra parte vinculada a la empresa.

Todo acto que pueda ser considerado como acoso u hostigamiento, ya sea a través de comentarios, gestos, insinuaciones o cualquier otro tipo de conducta que atente contra la integridad y el respeto de los demás, será considerado una falta grave y será sancionado de acuerdo con la normativa interna y las leyes vigentes.

En SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., los medios y mecanismos de denuncia de acoso estarán disponibles y serán accesibles a todos los colaboradores, quienes podrán reportar situaciones de acoso de manera confidencial y sin represalias.

Además, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a reflejar en sus contenidos un mensaje de respeto y rechazo hacia cualquier forma de violencia o acoso, promoviendo la igualdad y el respeto en la sociedad.

Artículo 9.- Protección y manejo de información confidencial.- Se considerará información confidencial toda aquella relacionada con las operaciones, estrategias comerciales, datos financieros, información técnica, planes de negocio, innovaciones tecnológicas, proyectos, listas de clientes, políticas internas, acuerdos comerciales, contratos, y cualquier otra información que no sea de dominio público y cuyo conocimiento por parte de terceros pueda perjudicar los intereses de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA.

Todo colaborador, empleado o directivo de la empresa tiene la responsabilidad de proteger la información confidencial a la que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones, y se compromete a no divulgar, compartir, utilizar o distribuir dicha información sin la debida autorización expresa y escrita de los directivos de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA..

La información confidencial de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. solo podrá ser utilizada para los fines específicos relacionados con las actividades de la empresa. Está estrictamente prohibido utilizar la información confidencial para obtener beneficios personales o de terceros, o para cualquier otro fin ajeno a las operaciones de la empresa.

El acceso a la información confidencial estará limitado únicamente a aquellos colaboradores que necesiten conocerla para el desarrollo de sus funciones. La divulgación de dicha información a personas externas a la empresa solo se permitirá con la autorización previa y por escrito de la alta dirección.

La obligación de mantener la confidencialidad de la información se extiende durante el tiempo de permanencia del colaborador en SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. y subsistirá después de un año de terminada la relación laboral.

Los colaboradores deberán proteger los sistemas electrónicos de la empresa, incluyendo correos electrónicos, sistemas de almacenamiento en la nube, bases de datos y cualquier otro medio digital donde se gestione información confidencial. El uso indebido de claves de acceso, códigos o cualquier otro medio de seguridad será sancionado.

El incumplimiento de este artículo dará lugar a sanciones disciplinarias internas que pueden incluir, en función de la gravedad, la terminación del contrato laboral mediante visto bueno y la toma de acciones legales, incluidas demandas por daños y perjuicios que puedan derivarse de la divulgación o uso inapropiado de la información confidencial.

Este compromiso de confidencialidad no se aplicará a la información que sea de conocimiento público de manera legal, o cuando su divulgación sea requerida por autoridades judiciales o administrativas competentes, previa notificación a la empresa y siguiendo los procedimientos legales establecidos.

Artículo 10.- Prohibición de competencia desleal. - Ningún colaborador, durante el tiempo que preste sus servicios a SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., podrá participar en actividades comerciales o profesionales que compitan de manera desleal con las actividades, productos o servicios que ofrece la empresa. Esto incluye la prestación o comercialización de

servicios similares a los que ofrece SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., así como el desarrollo de proyectos que interfieran con los intereses comerciales de la empresa.

En caso de que un colaborador desee participar en actividades comerciales que pudieran potencialmente entrar en conflicto con los intereses de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., deberá solicitar previamente autorización por escrito a la empresa, la cual evaluará si dicha actividad infringe esta cláusula.

Artículo 11.- SIGNALTELECOM y la ciudadanía. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. reconoce que su existencia y éxito dependen directamente de la confianza y preferencia de sus clientes y la ciudadanía. Para establecer y mantener una relación duradera y de confianza con nuestros clientes y la ciudadanía en general, es fundamental ofrecer un servicio que refleje los valores de respeto, empatía y compromiso con la calidad, para lo cual nos comprometemos a lo siguiente:

- a. Trato justo, empático y respetuoso: Nos comprometemos a ofrecer un trato justo, empático y respetuoso a todos nuestros clientes y ciudadanos, en todos los canales de contacto y atención. Cada interacción con SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. debe reflejar nuestros principios éticos y nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, asegurando que sus necesidades y expectativas sean atendidas de manera personalizada y respetuosa.
- b. Innovación y seguridad: Nos esforzamos constantemente en innovar y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, brindando altos estándares de seguridad tecnológica y operativa. Creemos que la innovación no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la relación con la ciudadanía al ofrecer soluciones avanzadas, confiables y seguras en telecomunicaciones, internet y contenidos televisivos.
- c. Atención rápida y eficaz a reclamaciones: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a proporcionar una atención ágil, eficiente y profesional en la gestión de cualquier reclamación, queja o consulta de nuestros clientes. Reconocemos la importancia de resolver problemas de manera rápida y eficaz, asegurando que cada cliente reciba una respuesta oportuna que resuelva sus inquietudes y refuerce la confianza en nuestros servicios.
- d. Vinculación con la ciudadanía: Como empresa y medio de comunicación, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. se compromete a desarrollar y participar en programas que promuevan una relación directa y constructiva con la ciudadanía. Estos programas estarán enfocados en generar impacto social, impulsando el acceso equitativo a la tecnología, la educación y la información, y fomentando la participación ciudadana activa. A través de nuestros contenidos y servicios, seremos un agente de cambio positivo en las comunidades a las que servimos.
- e. Promoción de la participación ciudadana: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. desarrollará y pondrá a servicio de la sociedad plataformas que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones y preocupaciones sobre temas locales, regionales o nacionales, incluyendo foros de debate, entrevistas, encuestas en línea, o programas interactivos en los que la ciudadanía tenga un papel activo en la creación de contenido.
- f. Promoción de la economía local: SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. desarrollará y pondrá a servicio de la ciudadanía plataformas y espacios en los que pequeños negocios y emprendimientos locales puedan promocionarse o recibir visibilidad, apoyando la economía local y fortaleciendo el tejido social al ayudar a las personas a conectarse y compartir recursos.

- g. Promoción del deporte y la cultura. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. consciente que el deporte y la cultura son pilares fundamentales para el desarrollo integral de la sociedad, a través de nuestras plataformas, impulsamos la difusión de eventos deportivos y culturales, fomentando la participación ciudadana y el acceso a contenidos que resalten la riqueza cultural y el talento local.
Nos comprometemos a apoyar iniciativas que fortalezcan la identidad cultural y promuevan hábitos de vida saludables, contribuyendo así al bienestar y cohesión social de nuestras comunidades.
- h. Apoyo en situaciones de emergencia: Durante situaciones de emergencia, como desastres naturales o crisis de salud, SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. brindará cobertura de los hechos, proporcionando información crítica y a tiempo real, sirviendo como un puente entre las autoridades y la población para coordinar esfuerzos de ayuda.
- i. Promoción de la inclusión digital: Asumimos el compromiso de reducir la brecha digital, creando espacios donde la ciudadanía pueda aprender a utilizar tecnologías y herramientas de comunicación de manera efectiva, además de proporcionar información clara y accesible que permita a las personas identificar y prevenir estafas o delitos informáticos, contribuyendo así a una mayor seguridad y confianza en el entorno digital.

Artículo 12.- Desarrollo sostenible y compromiso con el medio ambiente. - SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., como medio de comunicación responsable, se compromete a la protección del medio ambiente, la salud y la seguridad pública mediante el uso eficiente de los recursos naturales, el ahorro de energía y la reducción de residuos, tanto en nuestras propias operaciones como en la comunidad empresarial que nos rodea.

Conscientes de nuestra responsabilidad con un mundo sostenible, desarrollaremos programas y espacios que promuevan la educación ambiental, la sostenibilidad y el uso racional de los recursos, sensibilizando a la ciudadanía sobre la importancia de cuidar y restaurar nuestro planeta.

Artículo 13.- Del Comité de Ética. - Se conformará un Comité de Ética que se encargará de la gestión del presente Código, el cual estará integrado por tres miembros principales y tres suplentes designados entre los colaboradores de la empresa, y ejercerán sus funciones por el período de un año.

Los miembros del Comité de Ética elegirán entre sus miembros un Presidente y un Vicepresidente.

Artículo 14.- Funciones del Comité de Ética. - Son funciones del Comité de Ética:

1. Vigilar el cumplimiento y aplicación del presente Código;
2. Delinear las políticas y mecanismos para su permanente difusión, actualización, inducción y evaluación.
3. Establecer un Plan de capacitación para los colaboradores de SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA.;
4. Elaborar los instructivos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa;
5. Designar de entre sus miembros principales su Presidente y su Vicepresidente;

El Comité de Ética, en coordinación con la Unidad de Talento Humano, y de conformidad con la normativa aplicable, adoptará las decisiones que correspondan en los casos de

incumplimiento o violación del Código. De ser necesario podrá también nombrar comisiones de trabajo cuyos análisis y conclusiones servirán para que el Comité se pronuncie.

Artículo 15.- Cometido del Código de Ética. - Quienes conformamos SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA. acatamos este Código como un compromiso ético y moral.

El Código de Ética se publicará en la página web de la empresa, y será de libre acceso a toda la ciudadanía, estará disponible para todo sujeto de control, a través de los canales institucionales de comunicación, sean estos digitales o impresos.

La Unidad de Talento Humano se encargará de difundir a los colaboradores de la empresa el presente Código de Ética.

Artículo 16.- Buzón Ciudadano. - A fin de que la ciudadanía exprese sus observaciones, quejas y recomendaciones dirigidas a SIGNALTELECOM CAYAMBE CIA. LTDA., se pone el siguiente correo electrónico: gerenciag@signal.com.ec además que se habilitará un botón o pestaña de "Buzón ciudadano" en la página web de la empresa.