



CÓDIGO DE ÉTICA DE TV APAXTLA (Sandra Lizeth Chávez Tovar)

Nombre comercial del servicio: TV APAXTLA

Título de Concesión: Sandra Lizeth Chávez Tovar

Modalidad: Televisión Restringida.

Domicilio: Calle H Mz V N°12 Col. Educación C.P. 04400 Coyoacán CDMX

Portal de Internet: www.tvapaxtla.com

Medios de contacto: +52 55 3224 8194 / tvapaxtla@gmail.com

CONSIDERACIONES INICIALES

Sandra Lizeth Chávez Tovar, en su carácter de concesionaria de Televisión y/o Audio de Paga, en ejercicio de la libertad programática y de prestación del servicio que le reconoce el marco jurídico aplicable, emite el presente **Código de Ética**, cuyo objeto es establecer los principios, valores, criterios y mecanismos mediante los cuales la Concesionaria protegerá y promoverá los derechos de las Audiencias en la prestación de sus servicios.

El presente Código se formula de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos para garantizar los Derechos de las Audiencias y demás disposiciones jurídicas aplicables.

La Concesionaria reconoce que la prestación de servicios de Televisión y/o Audio de Paga puede comprender la integración, distribución y retransmisión de señales y canales de programación producidos y proporcionados por terceros.

En consecuencia, este Código distingue expresamente entre:

- a) las obligaciones y responsabilidades que corresponden directamente a la Concesionaria respecto de la prestación de su servicio;
- b) los contenidos, programas, señales y canales generados, producidos, seleccionados o editados por las Programadoras; y
- c) las obligaciones que, conforme al marco jurídico aplicable, correspondan directamente a las Programadoras respecto de sus contenidos.

La Concesionaria no asumirá como propios los contenidos editoriales, informativos, noticiosos, culturales, deportivos, de entretenimiento, publicitarios o de cualquier otra naturaleza que sean generados y proporcionados por terceros, salvo respecto de aquellos elementos o contenidos sobre los cuales tenga control directo conforme a la naturaleza de su servicio.

Este Código tampoco podrá interpretarse como una facultad de la Concesionaria para ejercer censura previa, modificar unilateralmente contenidos de terceros o interferir indebidamente en la libertad de expresión, libertad programática o libertad editorial de las Programadoras.



CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. El presente Código tiene por objeto establecer los principios, valores, criterios y mecanismos mediante los cuales **la concesionaria**, protegerá los derechos de las Audiencias en la prestación del servicio de Televisión y/o Audio de Paga. Asimismo, establece los mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones, sugerencias y quejas relacionadas con el servicio y, cuando corresponda, para su canalización a las Programadoras responsables de los contenidos.

Artículo 2. Fundamento. El presente Código se expide de conformidad con:

- I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- II. La Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- III. Los Lineamientos para garantizar los Derechos de las Audiencias;
- IV. La legislación aplicable en materia de protección de niñas, niños y adolescentes;
- V. La legislación aplicable en materia de igualdad y no discriminación;
- VI. La legislación aplicable en materia de derecho de réplica;
- VII. La legislación aplicable en materia de protección de datos personales; y
- VIII. Las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 3. Principios de interpretación. La interpretación y aplicación de este Código se realizará conforme a los principios de:

- I. Dignidad humana;
- II. Igualdad y no discriminación;
- III. Pluralidad;
- IV. Libertad de expresión;
- V. Libertad programática;
- VI. Libertad editorial;
- VII. Interés superior de niñas, niños y adolescentes;
- VIII. Accesibilidad;
- IX. Transparencia;
- X. Protección de datos personales;
- XI. Buena fe; y
- XII. Respeto a los derechos de las Audiencias.

Artículo 4. Ausencia de censura previa. Ninguna disposición del presente Código podrá interpretarse como autorización para ejercer censura previa respecto de los contenidos de las Programadoras. La Concesionaria observará las disposiciones aplicables y ejercerá sus facultades únicamente respecto de aquellas materias que correspondan directamente a la prestación del servicio que tiene concesionado.

CAPÍTULO II

NATURALEZA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES

Artículo 5. Naturaleza del servicio. Para efectos del presente Código, **la concesionaria** presta un servicio de Televisión y/o Audio de Paga mediante el cual ofrece a sus personas usuarias una determinada oferta de señales, canales y contenidos, de conformidad con las condiciones de su título de concesión y demás disposiciones aplicables.

Artículo 6. Canales y señales de terceros. La Concesionaria podrá distribuir y retransmitir señales y canales de programación proporcionados por Programadoras independientes. La incorporación de una



señal o canal a la oferta del servicio no implica que la Concesionaria sea propietaria de dicha señal, canal, programa, contenido o producción.

Artículo 7. Responsabilidad editorial de las Programadoras. La selección, producción, edición, dirección editorial y generación de los contenidos propios de cada señal o canal corresponderá a la Programadora que los produzca o proporcione, en los términos que resulten aplicables. En consecuencia, la Concesionaria no asumirá responsabilidad editorial por los contenidos generados por terceros cuando carezca de control editorial sobre ellos. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones que directamente correspondan a la Concesionaria conforme a la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Artículo 8. Contenidos propios. Cuando la Concesionaria genere, produzca, seleccione, edite o incorpore directamente contenidos propios, será responsable de observar respecto de éstos las obligaciones que le correspondan conforme al marco jurídico aplicable y al presente Código.

Artículo 9. Elementos bajo control de la Concesionaria. La Concesionaria será responsable, en el ámbito de sus atribuciones y capacidades técnicas y operativas, de los elementos que se encuentren directamente bajo su control, incluyendo, entre otros:

- I. La prestación del servicio contratado;
- II. La información proporcionada directamente a las personas usuarias sobre el servicio;
- III. La integración y administración de la oferta de canales;
- IV. La guía de programación, en los aspectos bajo su control;
- V. Los medios de atención y recepción de Quejas;
- VI. La información institucional difundida directamente por la Concesionaria;
- VII. La publicidad o contenidos comerciales insertados directamente por la Concesionaria, cuando corresponda; y
- VIII. Los mecanismos de accesibilidad que correspondan directamente a la prestación del servicio.

Artículo 10. Contenidos retransmitidos. Respecto de los contenidos que formen parte de una señal proporcionada por una Programadora, la Concesionaria reconocerá que la responsabilidad editorial corresponde a quien genere, produzca o programe dichos contenidos, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan directamente a la Concesionaria conforme a la legislación aplicable.

Artículo 11. Identificación de responsabilidades. La atención de una manifestación, reclamación o Queja se realizará atendiendo a la naturaleza del asunto. Cuando se trate de una cuestión relacionada con la prestación del servicio, la Concesionaria será responsable de su atención. Cuando la manifestación se refiera exclusivamente al contenido editorial de una señal de un tercero y la Concesionaria carezca de control editorial sobre éste, se informará a la persona promovente sobre la naturaleza de la señal y, cuando resulte procedente, se canalizará la manifestación a la Programadora correspondiente.

CAPÍTULO III MISIÓN, VISIÓN, IDENTIDAD Y VALORES

Artículo 12. Misión. La misión de **TV APAXTLA (la Concesionaria)**, consiste en ofrecer servicios de televisión restringida domiciliario que garantice el acceso a la información y a contenidos de calidad. Marcando énfasis en la diversidad cultural, la pluralidad de ideas y el respeto a los derechos de las audiencias. Nos comprometemos a generar un impacto positivo en la sociedad a través de la difusión



de información veraz y oportuna, entretenimiento responsable y contenido que fomente valores fundamentales.

Artículo 13. Visión. Ser el referente en servicios de telecomunicaciones de la localidad, priorizando el bienestar y el respeto hacia las audiencias. Buscamos innovar en nuestra oferta de contenidos y facilitar el acceso a la información de forma sencilla y económica.

Artículo 14. Identidad del servicio. El servicio de TV APAXTLA (la concesionaria), estará determinado por:

- I. Su nombre comercial; TV APAXTLA
- II. Su imagen y elementos distintivos;
- III. La naturaleza del servicio ofrecido;
- IV. La oferta de señales y canales puesta a disposición de las Audiencias;
- V. Los mecanismos de atención y relación con las personas usuarias; y
- VI. Los contenidos propios que, en su caso, genere o difunda directamente.

La identidad del servicio de la Concesionaria no deberá confundirse con la identidad editorial de las señales o canales de terceros que sean retransmitidos.

Artículo 15. Identidad Programática. La Concesionaria identificará ante las Audiencias, mediante los mecanismos disponibles, las señales y canales que integren su oferta de programación, procurando proporcionar, cuando la información se encuentre disponible y corresponda a su ámbito de control:

- I. Nombre del canal o señal;
- II. Identificación o número asignado dentro de la oferta;
- III. Nombre de la Programadora;
- IV. Tipo general de programación; y

La identificación de una señal de terceros no implica que la Concesionaria sea titular de su identidad editorial.

Artículo 16. Valores. La prestación del servicio se regirá por los siguientes valores:

- I. Respeto a la dignidad humana;
- II. Igualdad;
- III. No discriminación;
- IV. Pluralidad;
- V. Transparencia;
- VI. Responsabilidad;
- VII. Accesibilidad;
- VIII. Protección de niñas, niños y adolescentes;
- IX. Respeto a la libertad de expresión; y
- X. Protección de los derechos de las Audiencias.

CAPÍTULO IV DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 17. Reconocimiento de derechos. La Concesionaria reconoce expresamente los derechos de las Audiencias establecidos en la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Son derechos de las Audiencias, los siguientes:

- I.** Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa; así como, a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.
- II.** Que la Publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa;
- III.** Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el Contenido;
- IV.** Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que difundan en sus Contenidos y la opinión de las personas que participan en éstos, especialmente en los programas de carácter noticioso;
- V.** Recibir Contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación;
- VI.** Recibir programación variada que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- VII.** Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica;
- VIII.** Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;
- IX.** En la prestación de los servicios de radiodifusión está prohibida toda Discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, tanto en la programación como en la Publicidad;
- X.** Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;
- XI.** Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;
- XII.** Que en radiodifusión se utilice el subtítulo o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;
- XIII.** Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:
 - A.** Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o
 - B.** Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.
- XIV.** Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:
 - A.** Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;
 - B.** A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;
 - C.** A contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y

D. A que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

Artículo 18. Información y pluralidad. Las Audiencias tienen derecho a recibir una oferta diversa y plural de señales y contenidos, en los términos establecidos por la legislación aplicable. La Concesionaria procurará proporcionar información clara respecto de la oferta de canales y programación que se encuentre bajo su control.

Artículo 19. Identificación de contenidos. La Concesionaria observará, dentro del ámbito de sus atribuciones y capacidades, las medidas que permitan a las Audiencias identificar la naturaleza de los contenidos y distinguir, cuando corresponda, entre contenidos y publicidad. Tratándose de señales de terceros, la Concesionaria observará las obligaciones que legalmente le correspondan, sin asumir la responsabilidad editorial de la Programadora.

Artículo 20. Horarios y guía de programación. La Concesionaria pondrá a disposición de las Audiencias, por los medios disponibles, información sobre la programación de los canales que integren su oferta. Los cambios de programación que sean informados oportunamente a la Concesionaria por las Programadoras serán reflejados en la guía o medios de información correspondientes, en la medida técnica y operativamente posible.

Artículo 21. Derecho de réplica. La Concesionaria reconoce el derecho de réplica de las Audiencias en los términos establecidos en la legislación aplicable. Cuando la solicitud de réplica corresponda a un contenido generado por una Programadora, la Concesionaria informará a la persona interesada sobre la naturaleza de la señal y, cuando corresponda, canalizará la solicitud a la Programadora responsable, sin perjuicio de las obligaciones directas que legalmente correspondan a la Concesionaria.

Artículo 22. Igualdad y no discriminación. La Concesionaria observará el principio de igualdad y no discriminación en la prestación del servicio y en la atención de las Audiencias.

Artículo 23. Derechos humanos. La Concesionaria actuará conforme al principio de respeto a los derechos humanos y promoverá, dentro del ámbito de sus atribuciones, una atención libre de prácticas discriminatorias.

Artículo 24. Interés superior de niñas, niños y adolescentes. La Concesionaria observará las obligaciones que le correspondan en materia de protección de niñas, niños y adolescentes. Cuando dichas obligaciones correspondan directamente al contenido generado por una Programadora, se atenderá a la distribución de responsabilidades establecida en la legislación aplicable.

CAPÍTULO V

PUBLICIDAD, CONTENIDO DE MARCA Y ELEMENTOS COMERCIALES

Artículo 25. Publicidad bajo control de la Concesionaria. La publicidad, promociones o contenidos comerciales que sean incorporados directamente por la Concesionaria estarán sujetos a las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 26. Publicidad integrada en señales de terceros. La publicidad que forme parte de una señal proporcionada por una Programadora será considerada parte de dicha señal, salvo que exista una inserción, sustitución, sobreposición o modificación realizada directamente por la Concesionaria. La Concesionaria no asumirá responsabilidad editorial por publicidad que forme parte integral de una señal de terceros, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan conforme a la legislación aplicable.



Artículo 27. Inserciones comerciales propias. Cuando la Concesionaria incorpore directamente mensajes comerciales, sobreposiciones, promociones, espacios publicitarios u otros elementos sobre una señal, observará las disposiciones aplicables respecto de dichos elementos.

CAPÍTULO VI ACCESIBILIDAD

Artículo 28. Principio de accesibilidad. La Concesionaria adoptará las medidas de accesibilidad que correspondan a la prestación de su servicio, de conformidad con la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Artículo 29. Personas con discapacidad. La Concesionaria procurará que sus mecanismos de atención, información y comunicación con las Audiencias sean accesibles para personas con discapacidad, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

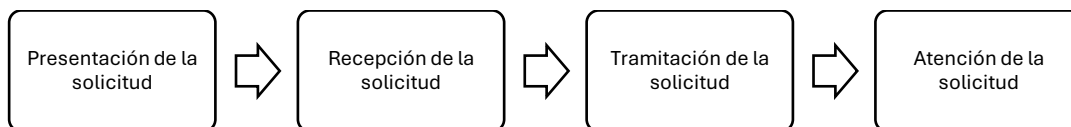
Artículo 30. Guía de programación. La información de la guía de programación que se encuentre bajo control de la Concesionaria deberá proporcionarse mediante mecanismos que permitan su consulta por las Audiencias, considerando las medidas de accesibilidad aplicables.

Artículo 31. Señales de terceros. Respecto de las medidas de accesibilidad incorporadas directamente en los contenidos de las señales de terceros, la Concesionaria observará las obligaciones que legalmente le correspondan y, cuando resulte aplicable, coordinará con las Programadoras la disponibilidad de dichas funcionalidades.

CAPÍTULO VII ATENCIÓN DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 32. Mecanismos de atención. La Concesionaria garantizará la existencia de mecanismos para recibir y atender reclamaciones, sugerencias y Quejas de las Audiencias. En conjunto con la Defensoría de las Audiencias, se asegurará que las inquietudes del público sean atendidas de manera oportuna y eficaz, promoviendo la participación de la sociedad.

Descripción general del mecanismo



Los medios disponibles serán:

Portal de Internet: www.tvapaxtla.com

Correo electrónico: defensortvapaxtla@gmail.com

Teléfono: 736 338 9374

Domicilio:

I. 5 de febrero # 104 Col. Centro C.P. 40536 Apaxtla de Castrejón, Guerrero, México.



La Concesionaria podrá habilitar medios adicionales de atención.

Artículo 33. Clasificación de las manifestaciones. Las manifestaciones recibidas serán clasificadas, según corresponda, como:

- I. Asuntos relacionados con la prestación del servicio;
- II. Asuntos relacionados con la oferta o guía de programación;
- III. Asuntos relacionados con accesibilidad;
- IV. Asuntos relacionados con publicidad o elementos comerciales bajo control de la Concesionaria;
- V. Quejas relacionadas con contenidos propios; o
- VI. Quejas relacionadas con contenidos generados por Programadoras.

Artículo 34. Atención de asuntos propios. Las reclamaciones, sugerencias o Quejas relacionadas directamente con la prestación del servicio serán atendidas por la Concesionaria mediante sus mecanismos institucionales.

Artículo 35. Contenidos de terceros. Cuando una Queja se refiera exclusivamente a un contenido generado por una Programadora y la Concesionaria no tenga control editorial sobre éste, la Concesionaria:

- I. Recibirá la manifestación;
- II. Identificará, en la medida de la información disponible, la señal o canal al que corresponda;
- III. Informará a la persona promovente sobre la naturaleza de la señal;
- IV. Canalizará la Queja a la Programadora cuando resulte procedente; y
- V. Dará seguimiento dentro del ámbito de sus atribuciones.

Lo anterior no implicará asumir responsabilidad editorial por el contenido de la Programadora.

CAPÍTULO VIII MECANISMO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 36. Modalidad adoptada. De conformidad con las disposiciones aplicables a las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, TV APAXTLA opta por establecer un área encargada de la atención de quejas de las audiencias. Lo anterior, sin perjuicio de que la Concesionaria pueda optar posteriormente por contar con una Persona Defensora de Audiencias, en cuyo caso deberá realizar las modificaciones e inscripciones correspondientes. El artículo 51 de los Lineamientos permite expresamente a las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga optar entre contar con una Persona Defensora o designar un área responsable de atender las Quejas.

Artículo 37. Designación del área responsable. El área responsable será designada por **TV APAXTLA** y contará con las facultades y medios necesarios para recibir, registrar, tramitar y dar seguimiento a las Quejas de las Audiencias.

Área responsable: Defensoría de audiencias

Correo electrónico: defensortvapaxtla@gmail.com

Teléfono: 736 338 9374

Domicilio: 5 de febrero # 104 Col. Centro C.P. 40536 Apaxtla de Castrejón, Guerrero, México.



Artículo 38. Imparcialidad. El área responsable deberá actuar con objetividad, imparcialidad y respeto a los derechos de las Audiencias.

Artículo 39. Mecanismos para la defensa de los derechos. El área responsable contará, como mínimo, con los siguientes mecanismos:

- I. Recepción de Quejas;
- II. Registro de Quejas;
- III. Análisis de los hechos manifestados;
- IV. Identificación del contenido o servicio involucrado;
- V. Determinación de la competencia de la Concesionaria;
- VI. Canalización a la Programadora cuando corresponda;
- VII. Seguimiento de la Queja;
- VIII. Comunicación de la respuesta correspondiente; y
- IX. Conservación de los registros conforme a las disposiciones aplicables.

CAPÍTULO IX PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Artículo 40. Derecho a presentar Quejas. Las Audiencias podrán presentar una Queja cuando consideren que se han vulnerado sus derechos como Audiencia o se ha incumplido el presente Código.

Artículo 41. Requisitos. La Queja deberá contener, en la medida de lo posible:

- I. El nombre e identificación oficial de la persona radioescucha o televidente;
- II. Dirección de correo electrónico para recibir notificaciones;
- III. Los datos que permitan identificar el Contenido, programa o Publicidad que se estima transgreden sus derechos como Audiencia o el Código de Ética de la Concesionaria, y
- IV. Los motivos y, en su caso, la evidencia por los que considera que fueron vulnerados sus derechos.

La ausencia de alguno de estos elementos no impedirá la recepción de la Queja.

Artículo 42. Plazo. Las Quejas relacionadas con contenidos deberán presentarse dentro del plazo de 7 (siete) días hábiles posteriores a la emisión del contenido materia de la Queja..

Artículo 43. Prevención. Cuando la información proporcionada sea insuficiente para identificar el contenido, servicio o hechos materia de la Queja, se podrá solicitar a la persona promovente que proporcione información adicional, sin impedir la recepción inicial de su manifestación.

Artículo 44. Plazo de resolución. Las Quejas serán atendidas dentro del plazo máximo establecido por los Lineamientos aplicables. Tratándose de las Quejas a las que resulte aplicable el procedimiento previsto para las Audiencias de Televisión y/o Audio de Paga, se observarán las mismas reglas y plazos establecidos en los Lineamientos. Los Lineamientos establecen un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales para la atención de las Quejas dentro del procedimiento correspondiente.

Artículo 45. Quejas sobre canales de terceros. Cuando la Queja corresponda a un contenido generado por una Programadora, el área responsable determinará si el asunto se encuentra dentro del ámbito de responsabilidad directa de la Concesionaria. Si no se encuentra dentro de dicho ámbito, la Queja podrá ser canalizada a la Programadora correspondiente. La canalización no prejuzgará sobre la procedencia de la Queja ni implicará que la Concesionaria adopte una posición editorial respecto del contenido.

Artículo 46. Respuesta. La respuesta deberá ser clara, fundada en los elementos disponibles y comunicada a la persona promovente por el medio proporcionado para tal efecto. Cuando la Concesionaria no tenga competencia directa sobre el asunto, la respuesta señalará las razones y, cuando sea posible, proporcionará información sobre la instancia o Programadora que corresponda.

CAPÍTULO X PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 47. Tratamiento de datos personales. Los datos personales proporcionados por las Audiencias con motivo de la presentación y atención de Quejas serán tratados conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Artículo 48. Finalidad. Los datos personales recabados serán utilizados únicamente para las finalidades relacionadas con la recepción, identificación, tramitación, seguimiento y respuesta de las Quejas y demás procedimientos relacionados con los derechos de las Audiencias.

Artículo 49. Confidencialidad. La Concesionaria adoptará las medidas administrativas, técnicas y físicas necesarias para proteger los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la atención de las Audiencias. Los Lineamientos establecen expresamente obligaciones de debido tratamiento y protección de los datos personales utilizados con motivo de la atención de Quejas.

CAPÍTULO XI TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN DEL CÓDIGO

Artículo 50. Publicación. Una vez obtenida la constancia de inscripción correspondiente, la Concesionaria publicará el presente Código en:

- I. Su portal de Internet;
- II. Los medios digitales con los que cuente; y
- III. Un lugar visible de sus instalaciones, cuando corresponda.

Los Lineamientos establecen un plazo máximo de diez días contado a partir del día siguiente a la notificación de la constancia de inscripción para realizar dicha publicación.

Artículo 51. Disponibilidad. El Código permanecerá disponible para consulta pública mientras se encuentre vigente, en los medios de contacto precisados en el Artículo 32 de este Código.

Artículo 52. Información a las Audiencias. La Concesionaria facilitará a las Audiencias información sobre los mecanismos disponibles para presentar reclamaciones, sugerencias y Quejas.



CAPÍTULO XII MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO

Artículo 53. Modificaciones. El presente Código podrá modificarse cuando:

- I. Se modifique el marco jurídico aplicable;
- II. Se modifiquen las condiciones de prestación del servicio;
- III. Se incorporen nuevos mecanismos de atención;
- IV. Se requiera fortalecer la protección de los derechos de las Audiencias; o
- V. La Concesionaria determine realizar una actualización.

Artículo 54. Procedimiento de modificación. Toda modificación al presente Código deberá observar el procedimiento de inscripción correspondiente ante la Comisión. Los Lineamientos expresamente permiten modificar el Código de Ética en cualquier momento, sujeto al procedimiento de inscripción aplicable.

CAPÍTULO XIII RELACIÓN CON LAS PROGRAMADORAS

Artículo 55. Coordinación. La Concesionaria procurará mantener mecanismos de coordinación con las Programadoras cuyas señales formen parte de su oferta, particularmente para facilitar:

- I. La identificación de los contenidos;
- II. La actualización de la información de programación;
- III. La atención de Quejas que correspondan a contenidos de terceros;
- IV. La implementación de medidas de accesibilidad cuando resulten aplicables; y
- V. La observancia de las obligaciones legales que correspondan a cada sujeto.

Artículo 56. No asunción de responsabilidad editorial. La coordinación con las Programadoras no implica subordinación editorial ni transferencia de responsabilidad respecto de los contenidos generados por éstas.

Artículo 57. Integridad de las señales. La Concesionaria observará las obligaciones legales que le correspondan respecto de la retransmisión de señales y contenidos. Cuando una disposición jurídica establezca obligaciones específicas respecto de la retransmisión íntegra, simultánea, sin modificaciones o bajo determinadas condiciones, la Concesionaria deberá observarlas en los términos establecidos por dicha disposición.

CAPÍTULO XIV SUPERVISIÓN Y CUMPLIMIENTO

Artículo 58. Cumplimiento. La Concesionaria adoptará las medidas necesarias para dar cumplimiento al presente Código y a las disposiciones aplicables en materia de derechos de las Audiencias.

Artículo 59. Supervisión de la Comisión. La Concesionaria reconoce las facultades de supervisión que corresponden a la Comisión conforme a la Ley y los Lineamientos. Los Lineamientos facultan a la



Comisión para realizar monitoreos, requerimientos y demás actuaciones necesarias para supervisar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las Concesionarias y Programadoras.

Artículo 60. Colaboración. La Concesionaria proporcionará a la Comisión la información que legalmente le sea requerida respecto del cumplimiento del presente Código.

CAPÍTULO XV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 61. Supletoriedad. En todo aquello no previsto expresamente en el presente Código se estará a lo dispuesto en la Constitución, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos, las leyes especiales aplicables y demás disposiciones jurídicas vigentes.

Artículo 62. Interpretación conforme. Las disposiciones del presente Código deberán interpretarse de manera que favorezcan la protección efectiva de los derechos de las Audiencias, sin menoscabar la libertad de expresión, la libertad programática, la libertad editorial ni los demás derechos reconocidos por el orden jurídico.

Artículo 63. Vigencia. El presente Código será aplicable y exigible a partir de la notificación de la constancia de inscripción correspondiente en el Registro Público de Concesiones, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Artículo 64. Entrada en vigor. El presente Código entrará en vigor en la fecha señalada en la constancia de inscripción correspondiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Código de Ética será presentado ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para su inscripción en el Registro Público de Concesiones, de conformidad con los Lineamientos aplicables.

SEGUNDO. Dentro del plazo establecido por los Lineamientos, contado a partir de la notificación de la constancia de inscripción, la Concesionaria publicará el presente Código en su portal de Internet, medios digitales e instalaciones, según corresponda.

TERCERO. La Concesionaria designará formalmente al área responsable de atender las Quejas de las Audiencias y pondrá a disposición de éstas los datos necesarios para establecer contacto con dicha área.

CUARTO. La Concesionaria actualizará los datos de contacto contenidos en el presente Código cuando exista cualquier modificación, procurando mantener permanentemente disponibles medios efectivos para la presentación de Quejas.

QUINTO. Las modificaciones posteriores al presente Código deberán sujetarse al procedimiento de inscripción establecido por las disposiciones aplicables.



OBSERVACIONES FINALES.

Este Código de Ética establece nuestra responsabilidad como concesionarios que prestan servicios públicos de telecomunicaciones y refuerza nuestro compromiso con las audiencias y la sociedad en general:

Diversidad y Pluralidad: Nos comprometemos a ofrecer una programación diversa que refleje la riqueza cultural, social y política de México.

Protección a Grupos Vulnerables: Implementaremos medidas para evitar la propagación de estereotipos o discursos de odio.

Publicidad Responsable: La publicidad que transmitiremos será clara, veraz y respetuosa de los derechos de las audiencias, evitando contenidos engañosos o que promuevan hábitos perjudiciales.

Fomento de la Cultura y Educación: Impulsaremos la difusión de contenidos que contribuyan al enriquecimiento cultural y educativo de nuestra audiencia.

Procesamiento de Información: Buscaremos obtener contenidos que promuevan aspectos culturales tanto del país como del mundo al contratar señales, a través de una programación plural que exalte los valores cívicos y espirituales de nuestra nación. Esto también se logrará mediante programas específicos dentro del canal local.

Contenidos Violentos: Trabajaremos para contrarrestar la violencia generada por el crimen organizado, subrayando su impacto negativo en la población y promoviendo la conciencia social en contra de la violencia a través de una programación constructiva y útil. Además, procuraremos evitar el uso de lenguaje vulgar o inapropiado que afecte la dignidad humana en nuestra programación local.

Programación Inclusiva: Al seleccionar nuestra programación o a través del canal local, se respetarán aspectos como raza, nacionalidad, religión, orientación sexual, estado civil o discapacidad física o mental. Se garantizará que los contenidos publicitarios sean adecuados para el público según el horario y se protegerán los derechos al honor y a la privacidad, especialmente en relación con niños y adolescentes.

Audiencias con Discapacidad: Promoveremos que los contenidos programáticos incluyan comunicación accesible para personas con problemas auditivos y del habla. Estos servicios estarán disponibles en al menos uno de los programas noticiosos más vistos en nuestro canal local. Prestaremos especial atención a sus necesidades y demandas, brindándoles las facilidades necesarias para resolverlas.

Programación Infantil: Difundiremos información y materiales relevantes desde el punto de vista social y cultural para niñas, niños y adolescentes a través de los canales contratados. Esto se realizará conforme a los objetivos educativos establecidos en el artículo 3º de la Constitución y la Convención sobre los Derechos del Niño, promoviendo un desarrollo integral mediante una programación entretenida pero constructiva que apoye su formación.

Calidad Publicitaria: Nos aseguraremos de mantener altos estándares en audio y video durante toda nuestra programación, incluyendo los espacios publicitarios. Prestaremos especial atención a la publicidad dirigida al público infantil, evitando cualquier contenido que haga referencia a conductas violentas o que ponga en riesgo su vida o integridad física.