CÓDIGO DE ÉTICA

EMITIDO POR TU VISION TELECABLE S.A DE C.V

Identidad y objetivo

TU VISIÓN TELECABLE, S.A. de C.V. (en los sucesivo TVT o la Concesionaria), es un prestador del servicio de televisión restringida en los Estados de Chiapas, Oaxaca y Guerrero ofreciendo distintos paquetes integrados por su oferta de aproximadamente 95 canales de programación cuyos contenidos corresponden a distintos géneros, noticias, entretenimiento, salud, deportes, películas, series, caricaturas; incluyendo los contenidos de las señales de televisión radiodifundida que retransmite de forma íntegra y sin modificaciones en términos de lo establecido en el artículo 153 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión)

TVT sabe que la prestación del servicio de televisión restringida implica no solo un compromiso tecnológico y comercial, sino también una profunda responsabilidad ética y social con nuestros usuarios y audiencias. En ese sentido, emite el presente Código de Ética, que adopta, garantiza y establece los derechos de las audiencias de los canales de programación que incluimos en nuestros paquetes.

Este Código de Ética tiene como propósito establecer los principios, valores, normas y procedimientos que deben orientar el actuar y trabajo de quienes formamos parte del equipo de la Concesionaria, promoviendo una cultura de integridad, respeto, transparencia, responsabilidad y compromiso con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.

Este código de ética es también una herramienta para nuestros usuarios, pues con su participación lograremos el éxito en la práctica diaria de nuestro trabajo.

Misión

Satisfacer las necesidades de conectividad, información, contenidos y comunicación de nuestros usuarios, cumpliendo a la vez con nuestras exigencias de rentabilidad a través de estándares de calidad, honradez y eficacia.

Visión

Queremos ser una distinguida empresa de telecomunicaciones con presencia en los hogares del sureste de México. Mediante nuestros valores y aptitudes como la honestidad, innovación, atención oportuna y calidad en nuestros servicios, buscamos brindar la confianza necesaria en nuestros usuarios y con ello lograr un incremento en nuestra red, para posicionarnos como uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones de nuestra región.

Valores y principios que guiarán nuestra programación

La protección a grupos vulnerables, la no discriminación, la no emisión de discursos de odio y violencia y el respeto a la dignidad humana, son los valores que guiarán la conducta de quienes colaboramos en TVT; valores que estarán respaldados en los siguientes principios que definirán la prestación de nuestro servicio de televisión restringida:

- **Honestidad y Legalidad.** Nos conduciremos con veracidad, rectitud y coherencia en cada una de las actividades, el manejo de información y decisiones relacionadas con la prestación de nuestros servicios de telecomunicaciones; lo que también comprende el uso legítimo de los recursos técnicos, el respeto a los derechos de autor y contenidos, y la difusión responsable de material audiovisual, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables como como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en material de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Ley Reglamentaria del artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica; la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias y demás normatividad que en la materia resulte vigente.

- **Innovación.** Constituye un valor ético y estratégico para el desarrollo de nuestros servicios, ya que tenemos la capacidad de adoptar, adaptar y generar nuevas soluciones tecnológicas, operativas y de contenido que respondan de forma eficiente y creativa a las necesidades de la audiencia y del entorno digital en constante evolución. La innovación se traduce en la mejora continua de nuestras redes de telecomunicaciones, en la diversificación y accesibilidad de los contenidos, en la modernización de los procesos de atención al usuario y en la integración de herramientas que fortalezcan sus experiencias con relación a los servicios que brindamos.

- **Atención y Calidad en el Servicio.** Reflejan el compromiso de TVT con la satisfacción, el respeto y la confianza del usuario, implica ofrecer un servicio eficiente, continuo, accesible y confiable, bajo altos estándares técnicos, operativos y humanos, en cada uno de los puntos de contacto con el cliente.

- **Rapidez y Eficacia.** Este valor se traduce en una respuesta técnica eficiente ante interrupciones del servicio, sugerencias o quejas que recibamos de nuestros usuarios, mediante la implementación de procesos administrativos ágiles y sin complicaciones en la instalación oportuna de equipos, en la atención efectiva de sus necesidades o quejas y en la entrega continua de contenidos de calidad e interés.

Asimismo, es importante mencionar que la transmisión de los contenidos que ofrecemos a través de nuestros paquetes deberá sujetarse estrictamente a los términos del marco jurídico aplicable, asegurando así, el respeto a los derechos fundamentales y el cumplimiento de los preceptos legales vigentes, tales como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Ley Reglamentaria del

artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica y demás legislación aplicable.

CRITERIOS EDITORIALES EN LOS CUALES SE BASARÁ LA PROGRAMACIÓN

Criterios para los contenidos informativos

Los noticiarios, reportajes, entrevistas, mesas de análisis y demás espacios informativos deberán cumplir con los siguientes criterios:

- Presentar información de interés público.
- Distinguir los hechos de las opiniones.
- Evitar juicios anticipados sobre personas involucradas en investigaciones o procedimientos judiciales.
- Respetar la presunción de inocencia.
- Evitar la discriminación por razones de género, origen étnico, condición social, discapacidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición.
- Procurar la participación de especialistas y voces diversas.
- Evitar la revictimización de personas afectadas por delitos o situaciones de violencia.
- Identificar claramente las entrevistas pagadas, colaboraciones comerciales y contenidos patrocinados.
- Evitar la difusión de información que pueda poner injustificadamente en riesgo la seguridad de las personas.

Criterios para los contenidos de opinión

Los programas de opinión, análisis, debate y comentarios deberán observar lo siguiente:

- Identificar claramente su naturaleza de opinión.
- Respetar la libertad de expresión de conductores, colaboradores e invitados.
- Evitar presentar opiniones como información confirmada.
- Promover el intercambio respetuoso de ideas.
- Procurar la diversidad de posturas.
- Evitar expresiones discriminatorias, amenazas o incitaciones a la violencia.
- Dar oportunidad de réplica cuando resulte procedente.

TVT en sus contenidos propios, deberá procurar que sus espacios de opinión no se conviertan en instrumentos de promoción indebida de intereses particulares.

Criterios para contenidos de entretenimiento, cultura y educación

Los programas de entretenimiento, cultura, divulgación y educación deberán procurar:

- Calidad en su producción y contenido.
- Respeto a la dignidad de las personas.
- Inclusión y diversidad cultural.
- Promoción de valores de convivencia y respeto.
- Uso responsable del lenguaje.

- Protección de niñas, niños y adolescentes.
- Identificación adecuada de contenidos que puedan resultar sensibles para determinadas audiencias.

Contenido

- Glosario de términos
- **Capítulo I.** De los derechos de las audiencias
- **Capítulo II.** De los mecanismos para la defensa de los derechos de las audiencias
    - **SECCIÓN I.** Del Código de Ética
    - **SECCIÓN II.** Del área responsable de atender las quejas de las audiencias
    - **SECCIÓN III.** De las quejas de las Audiencias
- **Capítulo III.** Del deber de distinguir entre información noticiosa y opinión
- **Capítulo IV.** Del deber de distinguir entre publicidad y contenido
- **Capítulo V.** Del Derecho de Réplica
- **Capítulo VI.** Difusión y cumplimiento del código de ética
- Datos de contacto de la Defensoría de las Audiencias

Glosario de términos

- **La Constitución:** la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,
- **La Ley:** la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión,
- **Los Lineamientos:** los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.
- **La Comisión:** la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones,
- **Concesionario:** Persona física, moral o Ente Público titular de una concesión de las previstas en esta Ley,
- **Audiencias:** Personas titulares de derechos que perciben y consumen contenidos de audio o audiovisuales provistos a través del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y Audio Restringidos, según corresponda,
- **Usuario final:** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final,
- **Programadora:** Persona física o moral que cuenta con la capacidad de conformar un canal de programación;
- **Patrocinio:** El pago en efectivo o en especie que realiza cualquier persona física o moral a fin de que se haga la mención o presentación visual de la denominación, razón social, marca o logotipo de la persona que realizó el pago;
- **Mensaje Comercial:** Mención dirigida al público o a un segmento del mismo durante corte programático, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para inducir su comercialización y venta, en las estaciones de radiodifusión con concesión comercial y canales de televisión y audio restringidos. El mensaje comercial no incluye los promocionales propios de la estación o canal, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado, y otros a disposición del Poder Ejecutivo, ni programas de oferta de productos y servicios;
- **Queja:** Las observaciones, reclamaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos dentro de los cuales se engloban las quejas de conformidad con los artículos 253 y 255 de la Ley;

CÓDIGO DE ÉTICA

CAPÍTULO I.
DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Primero. – Este Código de Ética tiene como propósito establecer los principios, valores, normas y procedimientos que deben orientar el actuar y trabajo de quienes formamos parte del equipo de TVT, promoviendo una cultura de integridad, respeto, transparencia, responsabilidad y compromiso con la provisión del servicio de televisión restringida que se brinda a nuestros usuarios, con relación a sus derechos como audiencias.

Segundo. - TVT cumplirá en lo que respecta a los contenidos que formen parte de los canales de programación que ofrece a sus usuarios e informará a las programadoras respecto a su obligación de promover:

I. El desarrollo armónico de la niñez;
II. El mejoramiento de los sistemas educativos;
III. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
IV. La integración de las familias;
V. El desarrollo sustentable;
VI. La paz social;
VII. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
VIII. La igualdad entre mujeres y hombres (igualdad de género);
IX. La divulgación del conocimiento científico y técnico;
X. El uso correcto del lenguaje;
XI. El fortalecimiento de nuestra forma de gobierno representativo, democrático, laico y popular,
XII. Las demás previstas en el presente Código de Ética y demás normatividad aplicable

Tercero. – En cuanto a la programación dirigida a las niñas, niños y adolescentes, a efecto de promover su libre desarrollo armónico e integral, así como, contribuir al cumplimiento de los objetivos educativos planteados en el artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y otros ordenamientos legales, TVT deberá:

I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
II. Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
III. Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
V. Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
VI. Estimular su creatividad, así como, su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;

IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
XI. Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
XII. Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
XIII. Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
XIV. Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales;
XV. Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos, y
XVI. Fomentar la difusión de contenidos producidos por comunicadoras y comunicadores indígenas, con el objetivo de promover la diversidad cultural y lingüística del país.

En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios se deberán presentar los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de los programas; para ello atenderá a la normatividad aplicable en materia de clasificación de contenidos; adoptando las medidas oportunas para advertir a la audiencia de contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de niñas, niños y adolescentes.

Cuarto. – La Concesionaria implementará mecanismos para brindar acceso en condiciones de equidad e interculturalidad y sin discriminación alguna a cualquier persona integrante de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas que existen en nuestro país, de conformidad con lo dispuesto por la normatividad aplicable.

En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios se podrá hacer uso de cualquiera de las lenguas nacionales de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Quinto. – En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios se procurará promover la igualdad jurídica sustantiva de las mujeres, adolescentes y niñas; procurando incorporar la perspectiva de género y la protección de su derecho a una vida libre de violencias, conforme a los principios rectores establecidos en la normatividad aplicable.

Con la finalidad de contribuir al conocimiento de las niñas, niños y adolescentes respecto de sus propios derechos, así como, a efecto de promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, la erradicación de todos los tipos de violencias y fortalecer el respeto a los derechos y dignidad de las mujeres, tratándose de programas cuya trama principal verse sobre cualquier tipo de violencia en contra de las niñas, niños, adolescentes y/o mujeres, se deberá presentar información sobre las autoridades y las instituciones públicas que presten servicios especializados y gratuitos para la atención y protección de dicho sector de la población.

Sexto. – En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios se procurará promover, fomentar y difundir en las actuales y nuevas generaciones, una cultura de protección, comprensión, cariño y respeto a las personas adultas mayores en un clima de interrelación generacional; consientes de qué la participación de las personas adultas mayores es esencial en todas las áreas de la vida pública, a fin de que sean copartícipes y protagonistas de su propio cambio.

Séptimo. - Considerando el contenido del presente Código de Ética, así como, la normatividad aplicable, se adoptan y reconocen como derechos mínimos de las Audiencias, los establecidos en el artículo 8 de los Lineamientos, que a la letra se transcriben:

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 subtitulaje 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 subtitulaje, 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.

Octavo. – La Concesionaria procurará el establecimiento de condiciones para promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y la inclusión a la sociedad de las personas con discapacidad, en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades.

CAPITULO II.
DE LOS MECANISMOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Noveno. – TVT garantizara y promoverá los derechos de las audiencias establecidos en el presente código de ética, con relación a lo establecido en la Ley en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como, en los Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias y demás normatividad que resulte vigente y aplicable.

En ese sentido, son instrumentos y mecanismos de la Concesionaria para garantizar el ejercicio y protección de los derechos de las Audiencias:

I. El presente Código de Ética, y

II. El área responsable de atender las quejas de las audiencias.

SECCIÓN I
DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Décimo. - La Concesionaria deberá expedir su Código de Ética con el objeto de proteger los derechos de las audiencias. El presente Código de Ética se deberá ajustar a los Lineamientos, los cuales deberán aseguran el cumplimiento de los derechos de información, de expresión, de buscar, recibir y difundir información e ideas en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Así como, como garantizar que la concesionaria cuenta con plena libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y se evita cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos.

SECCIÓN II.
DEL ÁREA RESPONSABLE DE ATENDER LAS QUEJAS DE LAS AUDIENCIAS

Décimo Primero. - A fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de las audiencias TVT contará con área responsable de atender las quejas de las audiencias, a cargo de quien de manera directa designe el Director General de la Concesionaria, cuidando siempre de observar en su designación los principios de igualdad de género.

Décimo Segundo. – El área responsable de atender las quejas de las audiencias tendrá las siguientes obligaciones:

- **I.** Actuar de manera imparcial e independiente en la atención y resolución de las Quejas que presenten las Audiencias;
- **II.** Publicar en el portal de internet de la Concesionaria los derechos de las Audiencias y los mecanismos para hacerlos valer;
- **III.** Informar de inmediato a la Comisión y a la Concesionaria, en caso de que se actualice alguno de los impedimentos establecidos en la normatividad aplicable para continuar en el cargo;
- **IV.** Llevar un registro de todos los asuntos recibidos y atendidos;
- **V.** Publicar en su portal de internet y remitir a la Comisión, en los meses de abril y octubre de cada año, un informe semestral de actividades, que contenga el listado de asuntos recibidos, los plazos en que se atendió la Queja, la atención que se le dio a la Queja, en su caso, el sentido de las recomendaciones emitidas y las acciones de seguimiento, conforme al formato previsto en los Lineamientos;
- **VI.** Atender en tiempo y forma todos los requerimientos que le formule la Concesionaria o la Comisión, y
- **VII.** Emitir las determinaciones y, cuando así proceda, recomendaciones a la Concesionaria, cuando, derivado de la atención a una Queja, se considere que un programa, mensaje comercial o patrocinio contraviene los derechos de las Audiencias previstos en la Ley.

Décimo Tercero. – En términos del artículo 29 de los Lineamientos no podrán ser parte del área responsable de atender las quejas de las audiencias, aquellas personas que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

I. Tener parentesco por consanguinidad en línea recta sin limitación de grado o en línea colateral hasta el cuarto grado, o por afinidad en línea recta sin limitación de grado o en línea colateral hasta el segundo grado, con la Concesionaria o con las personas socias o accionistas que ejerzan el control de la persona moral Concesionaria;

II. Ser cónyuge, concubina, concubinario de las personas socias o accionistas que ejerzan control de la persona moral de la Concesionaria;

III. Ser socia, socio o accionista en la Concesionaria o, en su caso, de quienes ejerzan el control de ésta;

IV. Sea socia, socio o accionista de la persona moral Concesionaria, o a través de multiprogramación o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas;

V. Sea socia o socio de la Concesionaria, a través de multiprogramación o de alguna de las socias o socios o accionistas de éstos o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas en el caso de personas morales, en cualquier empresa, y

VI. Sea representante legal, gestor o persona autorizada de la Concesionaria, o a través de multiprogramación o de alguna de las socias o socios o accionistas de éstas o de sus empresas controladoras, subsidiarias y/o afiliadas en el caso de personas morales, o lo haya sido durante un periodo previo de 2 (dos) años contados a partir de la fecha de solicitud.

Décimo Cuarto. – La actuación del área responsable de atender las quejas de las audiencias se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, conforme al presente Código de Ética.

Décimo Quinto. – El área responsable de atender las quejas de las audiencias será la responsable de recibir, registrar, responder, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia de los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios y, hacer recomendaciones pertinentes a la Concesionaria.

El área responsable de atender las quejas de las audiencias determinará los mecanismos para la difusión de su actuación, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico, las cuales deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para audiencias con discapacidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada para la Concesionaria.

Décimo Sexto. – La Concesionaria estará obligada a proporcionar al área responsable de atender las quejas de las audiencias, los recursos técnicos y materiales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, asegurando en todo momento su independencia e imparcialidad, sin interferencias directas o indirectas en el ejercicio de sus funciones.

SECCIÓN III.
DE LAS QUEJAS DE LAS AUDIENCIAS

Décimo Séptimo. – Las Audiencias podrán presentar una queja cuando consideren que se vulneran sus derechos. Las Quejas podrán presentarse en el domicilio de la Concesionaria o mediante el correo electrónico habilitado para tal efecto.

Décimo Octavo. – La Queja se deberá presentar dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el contenido, programa, mensaje comercial o patrocinio y deberá contener, al menos los siguientes requisitos:

- **I.** El nombre e identificación oficial de la persona que presenta la queja;
- **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.

El área responsable de atender las quejas de las audiencias no podrá negar la recepción de una Queja alegando la falta de alguno de los requisitos establecidos en el presente artículo.

Décimo Noveno. – El área responsable de atender las quejas de las audiencias deberá dar atención a las quejas en un plazo máximo de 20 (veinte) días, contados a partir del día siguiente a su presentación.

En el procedimiento de Queja, las notificaciones se realizarán por correo electrónico.

Vigésimo. – El procedimiento del área responsable de atender las quejas de las audiencias se desarrollará conforme a lo establecido en el artículo 255 de la Ley y 39, 41, 42,43,44, 45, 46, 47 y 48 de los Lineamientos,

Los plazos señalados en días se entenderán hábiles y los señalados en horas se computarán de momento a momento, en términos del artículo 5 de los Lineamientos.

Para el cómputo se considerarán inhábiles los días previstos en el artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

CAPITULO III.
DEL DEBER DE DISTINGUIR ENTRE INFORMACIÓN NOTICIOSA Y OPINIÓN

Vigésimo Primero. – En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios se implementarán, al menos, los siguientes mecanismos para diferenciar la opinión de la persona informadora, comentarista o conductora respecto de la información noticiosa:

A. **En Contenidos noticiosos o que cuenten con secciones informativas o noticiosas específicas:** se incluirán al menos, al inicio y al final del programa plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento, que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

B. **En Contenidos que no cuenten con secciones o espacios informativos específicos:** se incluirán al menos, al inicio y al final del programa plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

C. **En Contenidos de opinión:** se incluirán al menos, al inicio y al final del programa plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa principalmente sus opiniones.

CAPITULO IV.
DEL DEBER DE DISTINGUIR ENTRE PUBLICIDAD Y CONTENIDO

Vigésimo Segundo. – En los contenidos que formen parte de los canales de programación que TVT ofrece a sus usuarios, todo Mensaje Comercial, Contenido de Marca, Patrocinio, o Emplazamiento de Producto deberá estar identificado, a fin de diferenciarlos de los contenidos.

Para tal efecto, TVT deberán observar, como mínimo, los siguientes elementos:

A. **En Espacios Comercializados dentro de un Contenido:** Al final de cada Contenido se deberá mostrar en pantalla la leyenda: “Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados” y los logotipos o nombres comerciales de las marcas que hayan contratado Espacios Comercializados y/o realizado Patrocinios dentro del Contenido.

B. **Cortes comerciales:** Para diferenciar los cortes comerciales de los Contenidos, se anunciará el inicio y el fin del corte comercial, cuando de la continuidad de la transmisión no resulte claro el inicio del mismo.

CAPITULO V.
DEL DERECHO DE RÉPLICA

Vigésimo Tercero. - El derecho de réplica es el derecho de toda persona a que sean publicadas o difundidas las aclaraciones que resulten pertinentes, respecto de datos o información transmitidas o publicadas, en relación con

hechos que le aluden, que sean inexactos o falsos, cuya divulgación le cause un agravio ya sea político, económico, en su honor, vida privada y/o imagen.

Vigésimo Cuarto. - El área responsable de atender las quejas de las audiencias será el responsable para recibir y resolver lo conducente sobre las solicitudes de réplica.

El procedimiento para ejercer el derecho de réplica deberá iniciarse, en todos los casos, a petición de parte.

Toda persona (física o moral) podrá ejercer su derecho de réplica respecto de la información inexacta o falsa que se emita en medios de comunicación y que le cause un agravio.

Vigésimo Quinto. - La persona que desee ejercer el derecho de réplica deberá presentar en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la transmisión de la información que se desea rectificar o responder, un escrito ante la Defensoría de las Audiencias, con los siguientes datos:

- **I.** Nombre del peticionario;
- **II.** Domicilio para recibir notificaciones o dirección de correo electrónico;
- **III.** Nombre, día y hora de la emisión o publicación de la información;
- **IV.** Hechos que desea aclarar;
- **V.** El texto con las aclaraciones respectivas, por el que se rectifica la información replicada. El contenido de la réplica deberá limitarse a la información que la motiva y en ningún caso, podrá comprender juicios de valor u opiniones, ni usarse para realizar ataques a terceras personas y no podrá exceder del tiempo o extensión del espacio que el sujeto obligado dedicó para difundir la información falsa o inexacta que genera un agravio, salvo que por acuerdo de las partes y,
- **VI.** Firma autógrafa original del promovente o de su representante legal.

Deberá acompañar al escrito mencionado, copia de identificación oficial del promovente y, en su caso, del documento que acredite la personalidad jurídica del representante legal o el parentesco del afectado fallecido, o que se encuentre imposibilitado para ejercerlo por sí mismo.

Vigésimo Sexto. – Una vez recibida la solicitud de derechos de réplica, el área responsable de atender las quejas de las audiencias deberá darle trámite en los términos previstos en la Ley Reglamentaria del artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.

CAPITULO VI.
DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Vigésimo Séptimo. - La Concesionaria está obligado a publicar en su portal de internet o en las plataformas o medios digitales con los que cuente y en un lugar visible en las instalaciones de su centro de atención el presente Código

de Ética, así como, los datos de contacto del área responsable de atender las quejas de las audiencias.

Vigésimo Octavo. - En caso de que la persona o el área responsable de la conducta u omisión que motivó la queja, no proporcione al área responsable de atender las quejas de las audiencias la información que le haya sido requerida para que este en posibilidad de dar la atención que corresponda a la persona que presentó la queja, conforme al procedimiento establecido en los Lineamientos; el Director(a) General de TVT le requerirá por escrito al superior jerárquico de la persona o área que no ha dado contestación, a fin de que esta conmine a la personas o área requerida a entregar en el término de 24 horas la respuesta y/o información que se le haya solicitada.

Lo anterior, con independencia de las medidas administrativas o laborales que deriven del incumplimiento a lo establecido en el presente Código de Ética y demás normatividad aplicable al desempeño de sus actividades o labores.

Vigésimo Noveno. - En el caso de que el área responsable de atender las quejas de las audiencias omita dar respuesta o incumpla en todo o en parte con el procedimiento establecido en los Lineamientos y en el presente Código de Ética; el Director(a) General de TVT le requerirá por escrito para que se dé respuesta inmediata a la queja dentro del plazo máximo de 48 horas.

Trigésimo. - Ante cualquier cambio de titular del área responsable de atender las quejas de las audiencias, la atención de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones de las audiencias que hayan quedado pendientes recibirán oportunamente la atención que corresponda.

Trigésimo Primero. - En atención a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos, en su carácter de prestador de servicios públicos de radiodifusión la Concesionaria informará a sus audiencias a través de su correspondiente aviso de privacidad los términos y condiciones en que obtendrá, usará, divulgará, almacenará y, en general, tratará los datos personales recabados por el área responsable de atender las quejas de las audiencias a través del correo electrónico, su portal de internet, sus canales de atención y cualquier otro medio de contacto.

Datos de Contacto para Atención a las Audiencias:

Vía telefónica a los números:

- 954 555 9375

Correo Electrónico:

- contacto@tuvision.tv

Portal de Internet:

- https://tuvision.mx/

En ventanilla:

- En cualquiera de nuestros centros de atención, con los domicilios señalados en nuestra página de internet.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES, AUTORIZACIONES Y REGISTROS

COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES | RPC Registro Público de Concesiones

FOLIO ELECTRÓNICO: FET006392CO-521328

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 108271

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 15 DE NOVIEMBRE DE 2026

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 7, 10, FRACCIÓN XXXIX, 169, 170, FRACCIÓN XXI, 171 Y 253, SÉPTIMO PÁRRAFO, DE LA LEY EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4, FRACCIÓN II, Y 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES, APLICABLES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO CUARTO TRANSITORIO DEL DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES; 18 19 Y 20 DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS; Y 5, FRACCIÓN I, INCISO d), NUMERAL 1, 30, FRACCIÓN XXXII, Y 41, FRACCIONES XXI Y XXVI, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CÓDIGO DE ÉTICA

OBJETO:	INSCRIPCIÓN DE CÓDIGO DE ÉTICA QUE SE ANEXA A LA PRESENTE CONSTANCIA
CONCESIONARIO:	TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V.
FOLIO ELECTRÓNICO ASOCIADO:	FET006392CO-521328
IDENTIDAD DEL CANAL DE PROGRAMACIÓN:	TU VISION TELE-CABLE
FECHA DE PRESENTACIÓN EN LA CRT:	05 DE NOVIEMBRE DE 2026

A T E N T A M E N T E

GIOVANNI RAÚL RAMÍREZ MARTÍNEZ

DIRECTOR GENERAL DE CONCESIONES AUTORIZACIONES Y REGISTROS

Con fundamento en el último párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se habilita el día 15 de noviembre de 2026, de las 00:00 a las 23:59 horas, exclusivamente para la emisión, inscripción y notificación electrónica de la presente constancia, a fin de otorgar certeza jurídica y publicidad registral inmediata al acto inscrito.

NC.- 2026_18490
EED/EJGJ

FIRMADO POR: GIOVANNI RAUL RAMIREZ MARTINEZ
FECHA FIRMA: 2026/11/15 5:38 PM
AC: AC DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
ID: 294830
HASH:
51388C2424CAE08B0F93A3C1692A554702EC549C84E334DCF7FAF658A2B30BEF