



Código de Ética

Marzo 2026

Nosotros.

TU VISION TELECABLE, S.A. de C.V. (TVT), sabe que la prestación del servicio de televisión restringida e Internet implica no solo un compromiso tecnológico y comercial, sino también una profunda responsabilidad ética y social con nuestros usuarios. Por ello, emite el presente Código de Ética, que garantizará los derechos fundamentales de las audiencias de los canales de televisión y servicio de Internet que brindamos a través de nuestros paquetes.

Este código de ética tiene como propósito establecer los principios, valores y normas que deben orientar el actuar diario de quienes integran nuestra organización, promoviendo una cultura de integridad, respeto, transparencia, responsabilidad y compromiso con el interés público.

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 y comunicaciones 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

Los valores a partir de los cuales deberán definirse los canales de programación transmitidos a través de nuestro servicio de televisión restringida son los siguientes:

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 Federal 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 garantizar 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.

Contenido

1. Derechos de las Audiencias
2. De las Obligaciones en Materia de Derechos de las Audiencias
3. Tratamiento de la información
4. Publicidad
5. Mecanismos para la atención a los usuarios y audiencias
6. Derecho de réplica
7. Interpretación y Publicación del Código de Ética
8. Datos de Contacto para Atención a las Audiencias

Código de Ética

1. Derechos de las Audiencias

Primero. - El presente Código de Ética, adopta y reconoce como derechos mínimos de las audiencias los siguientes:

- i. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- ii. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- iii. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- iv. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- v. En la prestación del servicio de televisión restringida estará 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;
- vi. Contar con servicios de subtítulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva;
- vii. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.
- viii. Los demás que se establezcan en el presente Código y la legislación aplicable en la materia.

Segundo. - Además de los anteriormente mencionados son derechos de las audiencias con discapacidad los siguientes:

- i. Que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- ii. Contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas;
- iii. Acceso a la guía de programación a través de nuestro portal de internet, centro de atención al cliente y centro de atención telefónica, en formatos accesibles para personas con discapacidad; y
- iv. Los demás que establezca el presente código y la legislación aplicable en la materia.

2. De las Obligaciones en Materia de Derechos de las Audiencias

Tercero. - En materia de derechos de las audiencias TVT se obliga a:

- a. Garantizar que, el servicio de televisión restringida se brinde en condiciones de competencia y calidad, y brinde los beneficios de la cultura a toda la población, preservando la pluralidad y la veracidad de la información, así como, el fomento de los valores de la identidad nacional;
- b. Garantizar y promover los derechos de las audiencias establecidos en el presente código de ética con relación a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y

- Radiodifusión, así como en los Lineamientos Generales para Garantizar los Derechos de las Audiencias y demás normatividad que resulte vigente y aplicable;
- c. Establecer y poner a disposición de las audiencias los mecanismos para recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos respecto de los contenidos y la programación que se transmitan a través de nuestro medio de comunicación;
 - d. Abstenerse de transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa; así como, garantizar que se mantenga un equilibrio entre el conjunto de programación transmitida por día y la información que se difunda en los espacios destinados a cortes programáticos;
 - e. Garantizar que, se respeten las reglas en materia de contenidos y los criterios de clasificación, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable;
 - f. Garantizar el ejercicio del derecho de réplica, en términos de la normatividad aplicable;
 - g. Garantizar para las audiencias de las comunidades indígenas la promoción de la igualdad de oportunidades y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, el respeto a sus usos y costumbres y la promoción de sus derechos;
 - h. Abstenerse de difundir o transmitir información, imágenes o audios que afecten o impidan objetivamente el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, o que hagan apología del delito, en contravención al principio de interés superior de la niñez;
 - i. Abstenerse de cualquier violación a la intimidad de niñas, niños o adolescentes, esto es, cualquier manejo directo de su imagen, nombre, datos personales o referencias que permitan su identificación en nuestro medio de comunicación o en medios electrónicos de los que tengamos el control, que menoscabe su honra o reputación, sea contrario a sus derechos o que los ponga en riesgo, conforme al principio de interés superior de la niñez;
 - j. Asegurarse que las imágenes, voz o datos a difundir, no pongan en peligro, de forma individual o colectiva, la vida, integridad, dignidad o vulneren el ejercicio de derechos de niñas, niños y adolescentes, aun cuando se modifiquen, se difuminen o no se especifiquen sus identidades, y evitar siempre la difusión de imágenes o noticias que propicien o sean tendentes a su discriminación, criminalización o estigmatización, en contravención a la normatividad aplicable;
 - k. Asegurarse que la realización de entrevistas a niñas, niños y adolescentes, o su difusión, se realicen previo consentimiento expreso y por escrito o cualquier medio electrónico, de quien ejerzan la patria potestad o tutela, así como, la opinión de la niña, niño o adolescente;
 - l. Procurar que sus transmisiones se mantengan dentro de los límites del respeto a la vida privada, a la dignidad personal y a la moral, y no ataquen los derechos de terceros, ni provoquen la comisión de algún delito o perturben el orden y la paz públicos;
 - m. Incorporar la perspectiva de género a la creación y producción de nuestros contenidos programáticos; absteniéndonos de utilizar nuestro medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas, que impidan su sano desarrollo y que atenten contra la igualdad jurídica, sustantiva, de resultados y estructural de todas las mujeres, adolescentes y niñas a una vida libre de violencias;
 - n. Abstenerse de cualquier tipo de violencia mediática, como todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad

- entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida;
- o.** Procurar que en nuestras transmisiones se fomente que las mujeres, o las niñas, en situación de violencia acudan a las instituciones que integran el sistema nacional de salud, Ministerio Público y demás autoridades administrativas con el propósito de prevenir o hacer cesar un acto de violencia, o impedir la comisión de un nuevo acto de violencia o delito;
 - p.** Promover el uso no sexista del lenguaje e introducir formas de comunicación incluyentes, así como elaborar y difundir pronunciamientos sobre temas relacionados con la no discriminación que sean de interés público;
 - q.** Abstenerse de promover el odio y la violencia a través de mensajes y/o imágenes en nuestros medios de comunicación; elaborando, difundiendo y promoviendo que en nuestro medio de comunicación se incorporen contenidos orientados a prevenir y eliminar las prácticas discriminatorias y el discurso de odio;
 - r.** Promover el derecho a la no discriminación mediante campañas de difusión y divulgación. Así como la prevención y la erradicación de los discursos de odio, de ser posible en coordinación con las instituciones públicas, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil;
 - s.** Los demás que se establezcan en el presente código, y demás ordenamientos legales aplicables.

3. Tratamiento de la información

Cuarto. - TVT cumplirá con lo que respecta a sus contenidos propios y solicitará a los programadores de los canales que brinda a través de los servicios que ofrece que cumplan también en lo que respecta a los contenidos que le proveen.

Los contenidos deben estar libres de cualquier prejuicio. Toda corriente de pensamiento debe ser representada debidamente. No obstante, ser imparcial no implica abstenerse de asumir de manera legítima posturas editoriales. Por tanto, en sus contenidos deberán distinguir, en la medida de lo posible, la información de la opinión y la publicidad o propaganda.

Se deberá informar al público de una manera clara, precisa y exhaustiva, citando la fuente y verificando, tanto como sea posible en sus circunstancias, los hechos que reporten, recogiendo la información de primera mano, o en su defecto, buscando testigos de los acontecimientos.

En el manejo de la información se debe condenar y rechazar la violencia motivada por la delincuencia organizada, enfatizando en su impacto negativo y fomentar la conciencia social en contra de la violencia; evitando el lenguaje y la terminología empleados por los delincuentes.

Al informar sobre hechos presuntamente ilícitos, manejar la información de forma que se procure impedir que los delincuentes o presuntos delincuentes se conviertan en víctimas o héroes públicos, pues esto les ayuda a construir una imagen favorable ante la población, a convertir en tolerables sus acciones e, incluso a ser imitados.

En la programación destinada al público infantil, se tendrá especial cuidado en no promover o mostrar conductas ilegales, violentas o que pongan en riesgo su vida o integridad física, ya sea

mediante personajes reales o animados. Evitando en todo momento presentar a niñas, niños o adolescentes como objeto sexual.

4. Publicidad

Quinto. -La publicidad que se transmita generada en nuestros sistemas se referirá a los bienes, productos, y servicios de tal forma que no cause confusión al público receptor, evitando aquella publicidad que haga mal uso del lenguaje mediante expresiones o imágenes vulgares u obscenas. Al transmitirse deberá presentar las características o cualidades debidamente acreditadas de los bienes, productos y servicios a que se refiera.

Mantener la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios.

Tener especial cuidado en la publicidad destinada al público infantil; así como, en la publicidad de productos o servicios sujetos a control sanitario por parte de la Secretaría de Salud, conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.

Sobre la publicidad enviada directamente de los proveedores de señales, la responsabilidad es única y exclusivamente de ellos, ya que TVT no la administra y no la sugiere, pues TVT únicamente la retransmite sin poder modificar el contenido, por lo tanto TVT no es responsable de lo que el proveedor de señal transmite en su publicidad.

5. Mecanismos para la atención a los usuarios y audiencias

Sexto. - Las audiencias podrán formular sus reclamaciones por escrito en un plazo máximo de 7 días hábiles, posteriores a la emisión del programa o contenido objeto de la reclamación o sugerencia, señalando lo siguiente:

1. Nombre completo o denominación social;
2. Domicilio y/o correo electrónico;
3. Teléfono;
4. Nombre, horario y/o referencia que permita identificar el contenido de audio o audiovisual materia del escrito;
5. Las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones según sea el caso, y
6. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

Las reclamaciones o sugerencias se deberán hacer llegar a TVT, de acuerdo con nuestros mecanismos de atención disponibles en: <https://tuvision.mx/contacto-tuvision/>

Es muy importante que el usuario especifique en el asunto que se trata de una queja o sugerencia respecto a la programación transmitida, en ejercicio de su derecho como audiencia.

Recibidas las reclamaciones o sugerencias, se requerirá al área responsable de los contenidos objeto de la queja o sugerencia, para que, mediante escrito expongan las explicaciones o consideraciones pertinentes, dentro de un plazo de 10 días hábiles.

En caso de resultar necesario, se podrá requerir al usuario solicitante datos e información complementaria, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente se podrá desechar la solicitud o queja.

Con la explicación o consideración expuesta por el área responsable y la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva TVT dará puntual respuesta al autor de la queja o sugerencia, dentro del plazo máximo de 20 días hábiles. Haciéndola también del conocimiento del programador, concesionario o área responsable para su atención y puesta en acción.

Es importante mencionar que el plazo para atender las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos presentadas se suspenderá al surtir efectos la notificación de la prevención indicada en el párrafo anterior y se reanudará al día siguiente en que el solicitante desahogue lo correspondiente.

La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva por parte de TVT deberá ser clara y precisa; debiéndose difundirse a través de nuestro portal de internet.

6. Derecho de réplica

Séptimo. - 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.

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 el derecho de réplica respecto de la información inexacta o falsa que se emita en medios de comunicación y que le cause un agravio.

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 siguiendo nuestro procedimiento de atención a quejas, especificando en el asunto que se trata de una solicitud para ejercer su derecho de réplica, con los siguientes datos:

1. Nombre del peticionario;
2. Domicilio para recibir notificaciones;
3. Nombre, día y hora de la emisión o publicación de la información;
4. Hechos que desea aclarar;
5. 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,

6. Firma autógrafa original del promovente o de su representante legal.

Deberá acompañar al escrito mencionado, copia de identificación oficial del promovente y/o, 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.

Recibido el escrito en el que se solicita el derecho de réplica, TVT tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para resolver sobre la procedencia de la solicitud de réplica.

Emitida la resolución, dentro del plazo máximo de 20 días, TVT deberá notificar al peticionario su decisión en el domicilio que para tal efecto haya señalado en el escrito presentado.

Sí la solicitud de réplica se considera procedente, deberá transmitirse al día hábil siguiente de la notificación de la resolución, la rectificación o respuesta tendrá que difundirse en el mismo programa y horario, con características similares a la transmisión que motivó la réplica.

El derecho de réplica podrá negarse conforme los siguientes casos:

- I. Cuando se trate de transmisiones en vivo y la réplica ya se haya realizado;
- II. Cuando no se ejerza en los plazos y términos previsto en esta ley;
- III. Cuando no se limite a la aclaración de los datos o información que aludan a la persona, que sea inexacta o falsa y cuya difusión le ocasiona un agravio;
- IV. Cuando la información previamente haya sido aclarada, siempre y cuando se le otorgue la misma relevancia a la que le dio origen;
- V. Cuando la réplica verse sobre información oficial que en forma verbal o escrita emita cualquier servidor público y que haya sido difundida por una agencia de noticias o medio de comunicación, y
- VI. Cuando la información publicada o transmitida por el medio de comunicación provenga de una agencia de notificaciones y se haya citado a dicha agencia.

7. Interpretación y Publicación del Código de Ética

Octavo. - En todo lo no previsto en el presente Código de Ética se estará a lo dispuesto en la Ley Federal 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 garantizar los Derechos de las Audiencias y demás normatividad que en la materia resulte vigente y aplicable.

Este Código de Ética se difundirá en el portal de internet <https://tuvision.mx/> y será presentado ante la autoridad competente para su registro en términos de la normatividad aplicable y vigente.

8. Datos de Contacto para Atención a las Audiencias:

Vía telefónica a los números:

- **Teléfono**
 - [954 25 80619](tel:9542580619)
- **WhatsApp**
 - [+52 \(999\) 330 6039](tel:+52(999)3306039)

Correo Electrónico:

- contacto@tuvision.tv

Portal de Internet:

- <https://tuvision.mx/>

En ventanilla:

- [En cualquiera de nuestras sucursales, con los domicilios señalados en nuestra página de internet.](#)

