

CÓDIGO DE ÉTICA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

MISIÓN

Ofrecer a nuestras audiencias un servicio de televisión restringida de alta calidad técnica, con una programación diversa y accesible que promueva el entretenimiento, la educación, la cultura y la información, respetando los derechos de las audiencias en el marco de nuestras atribuciones como retransmisores.

VISIÓN

Ser un proveedor de televisión restringida reconocido por su compromiso con la calidad del servicio, la transparencia y la responsabilidad social, actuando como puente entre los proveedores de contenido y las audiencias, en cumplimiento de la normatividad vigente.

VALORES

- **Transparencia:** Proporcionar información clara sobre los servicios y la programación retransmitida, verificable ante la Autoridad y conforme a la legislación aplicable.
- **Compromiso:** Garantizar la calidad técnica de las retransmisiones y atender las inquietudes de las audiencias.
- **Respeto:** Promover el respeto a los derechos de las audiencias dentro de nuestras posibilidades como retransmisores de señales.
- **Calidad:** Mantener altos estándares técnicos en la retransmisión de señales, respetando a su vez las obligaciones respecto a la retransmisión de señales radiodifundidas obligatorias.
- **Responsabilidad:** Cumplir con la normativa aplicable y actuar como intermediarios responsables ante las audiencias.

PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO

1. Prestar el servicio de televisión restringida en condiciones de calidad técnica y conforme a la normatividad vigente.

2. Retransmitir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico, en la medida en que sean proporcionados por los proveedores de señales, buscando incluir señales que representen la diversidad de voces e intereses de la sociedad; sin discriminar señales y/o de contenido, respetando lo establecido en los Lineamientos Generales para la Retransmisión de Señales de Televisión Radiodifundida.
3. Prohibir la retransmisión de contenidos que, a nuestro conocimiento, sean discriminatorios o atenten contra la dignidad humana, notificando a las autoridades competentes en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.
4. Fomentar el respeto a los derechos humanos y la no discriminación en el marco de nuestras atribuciones como retransmisores.

OBLIGACIONES COMO RETRANSMISORES

5. Garantizar la calidad técnica de las señales retransmitidas, incluyendo niveles adecuados de audio y video.
6. Notificar oportunamente a las audiencias sobre cambios en los canales retransmitidos, y, en su caso, cambios en la programación, cuando dicha información sea proporcionada por los proveedores de señales, en el entendido que estamos obligados a retransmitir el contenido tal y como lo recibimos de los proveedores de señales, sin cambios de horarios y sin censura de contenido.
7. Informar a las autoridades competentes sobre cualquier incumplimiento normativo detectado en los contenidos retransmitidos, conforme a la legislación aplicable.
8. Facilitar el ejercicio del derecho de réplica conforme a la ley, en el ámbito de nuestras atribuciones.
9. Canalizar las inquietudes o quejas de las audiencias relacionadas con el contenido a los proveedores de señales correspondientes mediante comunicaciones formales, actuando como intermediarios responsables.
10. Poner a disposición la información sobre la programación en formatos adaptados, ya sea vía telefónica o en nuestro portal de internet.

DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

En cumplimiento de los **Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias**, y en el ámbito de nuestras atribuciones como retransmisores, nos comprometemos a:

- Mantener la calidad técnica de las transmisiones.
- Comunicar de manera previa y clara cualquier cambio en la programación, cuando tengamos conocimiento de ello.
- Facilitar canales de comunicación accesibles para recibir consultas, quejas o sugerencias de las audiencias, como atención telefónica para usuarios con debilidad visual y correo electrónico o mensajería instantánea para usuarios con dificultades en la comunicación verbal.
- Trasladar a los proveedores de señales las preocupaciones de las audiencias relacionadas con la inclusión (como subtítulos, lengua de señas mexicana o accesibilidad), la discriminación o cualquier incumplimiento de los Lineamientos, mediante cartas o comunicaciones formales.
- Garantizar el derecho de réplica en los casos en que la legislación lo exija y sea aplicable a nuestro rol.

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

El usuario podrá usar el buzón de contacto como canal de Defensoría de Audiencias para recibir y gestionar las quejas, sugerencias o inquietudes de las audiencias. Este canal:

- Atenderá las consultas relacionadas con el servicio de retransmisión.
- Canalizará las observaciones sobre contenidos específicos a los proveedores de señales, informando a las audiencias sobre las acciones tomadas.

DISPOSICIONES FINALES

Este Código de Ética estará disponible en el sitio web del concesionario y será revisado periódicamente para asegurar su alineación con los Lineamientos Generales y la normativa vigente. Como retransmisores, nuestro compromiso se centra en la calidad del servicio y en actuar como intermediarios responsables entre las audiencias y los proveedores de contenido.