

CÓDIGO DE ÉTICA

ISLLALI BELMONTE ROSALES

**Concesionaria de una red pública de telecomunicaciones, para
prestar el servicio de televisión restringida por cable en
Queréndaro y Álvaro Obregón, Estado de Michoacán**

I. INTRODUCCIÓN

El libre acceso a la información plural y oportuna se ha constituido como un derecho humano, contemplado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano es parte; en ese sentido, toda persona física o moral vinculada al sector de las telecomunicaciones debe tener claro los valores que le otorgan una identidad y que rigen su manera de actuar, de tal forma que Isllali Belmonte Rosales, concesionaria de una red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio público de televisión restringida por cable en las localidades de Queréndaro y Álvaro Obregón, Estado de Michoacán, extiende el presente Código de Ética con el propósito de formalizar su compromiso por mantener los más altos niveles éticos en el desempeño de sus actividades.

II. OBJETO

Este Código tiene como objeto establecer los valores con los que llevamos a cabo nuestras actividades diarias, con la convicción de comprometernos a actuar de manera ética y ejemplar en todo momento, acatando las disposiciones legales que nos regulan, para el efecto de garantizar los derechos de los usuarios.

En ese sentido, maximizamos nuestro compromiso con la sociedad, fortaleciendo la integración nacional y el mejoramiento de las formas de la convivencia humana, mediante el respeto a los principios de la moral social, la dignidad humana y los vínculos familiares, evitando influencias nocivas o perturbadoras; por lo tanto, quienes colaboran con nosotros

de manera de directa o indirecta deberán mantener la dignidad profesional, actuando con prioridad y buena fe.

III. MISIÓN

Satisfacer las necesidades de entretenimiento e información de nuestros suscriptores, con los más altos estándares de calidad, servicio y responsabilidad social.

IV. VISIÓN

Ser líder de la prestación del servicio público de televisión restringida por cable en la localidad donde operamos, al amparo del Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

V. VALORES

Para estar en posibilidad de solventar el compromiso que tenemos con nuestros suscriptores, proveedores y nuestra sociedad, de conformidad con nuestra misión y visión, nos apegamos en todo momento en los siguientes valores:

- Respeto
- Integridad
- Ética
- Equidad
- Responsabilidad
- Responsabilidad Social
- Honestidad
- Cooperación
- Igualdad
- Tolerancia

VI. POLITICAS DE CONDUCTA

VI.I. RESPETO

El respeto es un factor indispensable en toda comunicación humana, sin él, es imposible que se dé la libre manifestación de las ideas, así como un desarrollo social y una convivencia armónica en sociedad; por tanto, en nuestro desempeño diario es un valor que debe estar presente en todo momento.

VI.II. NO DISCRIMINACIÓN

Queda prohibida en nuestras relaciones de trabajo, con proveedores, usuarios y la sociedad en general 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.III. CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD

Toda actividad debe realizarse con apego a las normas, disposiciones regulatorias, resoluciones, reglamentos y políticas establecidas, respetando y obedeciendo en todo momento las leyes aplicables en la jurisdicción en la cual operamos. Este Código de Ética reprueba cualquier práctica o acción ilícita sin importar su índole o magnitud.

VII. PROGRAMACIÓN

El concesionario hará su mejor esfuerzo para cumplir con el derecho de las audiencias en lo que respecta a los contenidos que los programadores proveen a la red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión restringida; mismos que contempla la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y regulados por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

VII.I. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

En ese sentido, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su artículo 256 establece como derecho de las audiencias, los siguientes:

- I.** Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II.** Recibir programación oportuna que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III.** Que los concesionarios se abstengan de transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa. Se entenderá que se transmite publicidad o propaganda como información periodística o noticiosa, cuando un concesionario inserta dentro de su programación informativa un análisis o comentario editorial cuyo tiempo de

transmisión ha sido contratado por un anunciante, sin que tal circunstancia se haga del conocimiento de la audiencia. En su Código de Ética, los concesionarios señalarán los elementos y prácticas que observarán para prevenir y evitar incurrir en la prohibición a que se refiere esta fracción;

IV. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;

V. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;

VI. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;

VII. En la prestación de los servicios de radiodifusión 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;

VIII. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación; y

IX. Los demás que se establezcan en otras leyes, exclusivamente.

VII.II. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD

Aunado a ello y con la finalidad de que exista una igualdad real de oportunidad en las audiencias con discapacidad, el concesionario hará su mejor esfuerzo para que los programadores cumplan con derechos de audiencias con discapacidad, tutelados en el

artículo 258 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que a continuación se señalan:

I. Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;

II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;

III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario; y

IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

VII.III. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN Y DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y/O AUDIO RESTRINGIDOS

Para el efecto de tutelar estas prerrogativas, el artículo 5° del Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, establece los siguientes derechos que el concesionario hará su mejor esfuerzo para su cumplimiento:

I. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez y la Igualdad de Género.

II. Recibir contenidos libres de Discriminación.

III. Ejercicio libre de los derechos humanos de información, libertad de expresión y recepción de contenidos.

IV. Que la programación que se difunda, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, propicie:

- a) La integración de las familias;
- b) El desarrollo armónico de la niñez;
- c) El mejoramiento de los sistemas educativos;
- d) La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
- e) El desarrollo sustentable;
- f) La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- g) La Igualdad de Género entre mujeres y hombres;
- h) La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
- i) El uso correcto del lenguaje.

V. Recibir advertencias sobre contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de las Audiencias Infantiles para lo cual se atenderá al sistema de clasificación de contenidos establecido en los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación.

VI. Cumplimiento por parte de Concesionarios de Radiodifusión, Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores de las características de clasificación y presentación en pantalla de los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de éstos; para todo ello se atenderá al sistema de clasificación de contenidos establecido en los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación.

VII. Recibir advertencias sobre determinados contenidos que puedan resultar impropios o inadecuados para los menores de edad, de conformidad con el sistema de clasificación de contenidos de programas y películas cinematográficas que se establecen en los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación, y demás disposiciones reglamentarias aplicables.

VIII. Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacionales o internacionales.

IX. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación.

X. Recibir información con Veracidad y Oportunidad.

XI. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta.

XII. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa.

XIII. Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad.

XIV. Equilibrio entre la Publicidad Cuantificable y el conjunto de la programación diaria.

XV. La no transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa.

XVI. Que la publicidad cumpla con los requisitos de clasificación, incluidas las franjas horarias, que contemplan los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación.

XVII. Que la publicidad no presente conductas o situaciones en las que la falta de un producto o servicio sea motivo de Discriminación de cualquier índole.

XVIII. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales.

XIX. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la Ley Reglamentaria del artículo 60., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.

XX. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluida la publicidad.

XXI. Que los Concesionarios de Radiodifusión, los Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores a través de Multiprogramación cuenten con un Código de Ética y den cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en éste.

VII.IV. DERECHOS EXCLUSIVOS DE LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y/O AUDIO RESTRINGIDOS

En términos del Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, particularmente en su artículo 7°, se consideran como derechos exclusivos de

las audiencias del servicio de televisión y/o audio restringidos, que acataremos en todo momento, los siguientes:

I. Recibir la retransmisión de señales del Servicio de Radiodifusión en términos de la Constitución, la Ley y los Lineamientos Generales en relación con lo dispuesto por la fracción I del artículo Octavo Transitorio del Decreto;

II. La existencia de medidas técnicas que permitan realizar el bloqueo de canales y programas que no se desee recibir. Dicha existencia no será exigible para los Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos cuya red opere con tecnología analógica, y cuyo título de concesión haya sido otorgado antes de la entrada en vigor de la Ley;

III. Recibir información sobre la clasificación y horarios en la guía electrónica de programación;

IV. Existencia de recursos visuales o sonoros que indiquen sobre productos o servicios no disponibles en el mercado nacional;

V. Existencia de mecanismos para la realización de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias; y

VI. Oportuna atención y respuesta a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias

VII.V. PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Ahora bien, con el objeto de promover el libre desarrollo armónico e integral de niñas, niños y adolescentes, así como contribuir al cumplimiento de los objetivos educativos planteados en el artículo tercero Constitucional, así como por lo dispuesto en la Convención sobre los derechos del niño, el concesionario hará su mejor esfuerzo para cumplir con lo siguiente:

I. La difusión de contenidos de interés social y cultural para niñas, niños y adolescentes, de conformidad con los objetivos de la educación que dispone el artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

II. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales, con un enfoque de inclusión, igualdad sustantiva, no discriminación y perspectiva de derechos humanos.

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;

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;

IV. La promoción de la prevención de violaciones a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes y la comisión de actos delictivos.

VII.VI. PUBLICIDAD

El concesionario solicitará a los programadores que cumplan con lo siguiente en lo que respecta a los contenidos que proveen a la red pública de telecomunicaciones, con el propósito de coadyuvar y garantizar lo dispuesto en los artículos 237 al 247 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

I. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa.

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

III. Que la publicidad destinada a las audiencias infantiles no:

a) Promueva o muestre conductas ilegales, violentas o que pongan en riesgo su vida o integridad física, ya sea mediante personajes reales o animados;

b) Muestre o promueva conductas o productos que atenten contra su salud física o emocional;

c) Presente a Niñas y Niños o Adolescentes como objeto sexual;

d) Utilice su inexperiencia o inmadurez para persuadirlos de los beneficios de un producto o servicio. No se permitirá exagerar las propiedades o cualidades de un producto o servicio ni generar falsas expectativas de los beneficios de los mismos;

e) Incite directamente a que compren o pidan la compra o contratación de un producto o servicio;

f) Muestre conductas que promuevan la desigualdad entre hombres y mujeres o cualquier otra forma de Discriminación;

g) Presente, promueva o incite conductas de acoso e intimidación escolar que puedan generar abuso sexual o de cualquier tipo, lesiones, robo, entre otras, y

h) Contenga mensajes subliminales o subrepticios.

VIII. PROCESO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Con el propósito de satisfacer y garantizar los derechos mínimos de los usuarios, el concesionario pone a disposición de los mismos, las veinticuatro horas del día, teléfonos de contacto, correo electrónico, así como los medios de contacto señalados en su página de

internet, para el efecto de que puedan externar sus observaciones, sugerencias, peticiones, quejas o señalamientos, los cuales serán canalizados de manera inmediata al área administrativa correspondiente.

Finalmente, se explica el procedimiento a seguir en caso de que sea necesario por parte del suscriptor reportar alguna falla en el servicio:

