



CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONCESIONARIO CABLE DEL VALLE DE TOLUCA, S.A. DE C.V.

En relación con el **Acuerdo aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, que establece y publica los Lineamientos Generales para asegurar los Derechos de las Audiencias** en el Diario Oficial de la Federación el **5 de febrero de 2025**, la creación y e implementación del código que se describe a continuación, es fundamental para llevar a cabo las operaciones diarias necesarias para ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios.

MISIÓN

Nuestro objetivo es ofrecer servicios de televisión restringida e internet 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.

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.

VALORES

Nuestros esfuerzos van en línea con nuestros valores, los cuales guían la operación del servicio:

- **Respeto:** Fomentamos contenidos que valoran la dignidad humana y promueven una convivencia pacífica.
- **Pluralidad:** Aseguramos la diversidad de ideas e incluimos diferentes perspectivas culturales y sociales.
- **Integridad:** Actuamos con transparencia y ética en la administración del servicio.
- **Responsabilidad social:** Contribuimos a formar una audiencia bien informada y crítica.
- **Equidad:** Promovemos una programación libre de discriminación y violencia de género.

PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Respeto a los Derechos de las Audiencias:** Aseguramos que las audiencias tengan derecho a recibir contenidos que sean plurales, diversos y respetuosos de los derechos humanos.
- **Veracidad y Objetividad:** Nos comprometemos a difundir información basada en hechos verificables y fuentes confiables.
- **Protección de la Infancia y la Juventud:** Implementamos mecanismos para garantizar que los contenidos sean apropiados para niñas, niños y adolescentes según su edad y desarrollo.
- **Accesibilidad e Inclusión:** Nos aseguramos de que nuestra programación incluya elementos accesibles para personas con discapacidad y promueva la representación de diversos sectores sociales.
- **Libertad de Expresión y Responsabilidad Social:** Reconocemos el derecho a la libertad de expresión, siempre dentro del marco del respeto y responsabilidad hacia la sociedad.

OBSERVANCIA DEL MARCO JURÍDICO APLICABLE

Este Código de Ética Se sujeta a los principios y preceptos establecidos en el marco jurídico vigente en México:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La Ley Federal 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 Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Se cumplirán y aplicarán estas normativas en la programación y gestión del servicio de televisión restringida, así como a seguir las disposiciones administrativas que en el futuro puedan ser emitidas por el ejecutivo federal, el Instituto Federal de Telecomunicaciones o cualquier otra entidad competente.

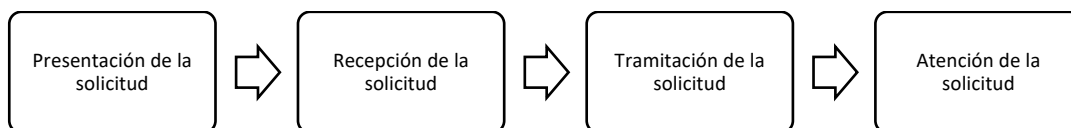
DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II. 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;
- III. Diferenciar con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- IV. Aportar elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- V. Respetar los horarios de los programas y avisar con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- VI. Ejercer el derecho de réplica, en términos de su ley reglamentaria;
- VII. Mantener la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- VIII. En la prestación de los servicios de la red pública de telecomunicaciones 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;
- IX. Observar y mantener el respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación;
- X. En nuestras transmisiones, garantizar el pleno ejercicio de la libertad de expresión, el derecho a la información y los derechos humanos, los cuales permiten la convivencia entre sociedad y nosotros como medio de comunicación.

RELACIÓN CON LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

En cumplimiento de nuestras obligaciones, garantizamos la existencia de mecanismos para la recepción de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones presentadas por 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 del mecanismo



1. Todas las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos son presentadas en forma física con copia de identificación oficial del interesado en las oficinas administrativas de la empresa en fecha y hora laboral en un plazo no mayor a siete días posteriores a la emisión del programa objeto del escrito. Sin excepción las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos deben presentar los siguientes requisitos:
 - I. nombre completo, domicilio, teléfono y correo electrónico del Interesado,
 - II. horario y/o referencia clara del contenido audiovisual materia del escrito,
 - III. descripción de las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos.
 - IV. Las audiencias con discapacidad podrán presentar sus peticiones vía telefónica y/o a través del portal de internet de la empresa, que incluye el formato accesible y la guía de programación adecuados para esta Audiencia.
2. El Interesado presenta sus observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos en forma física con copia de identificación oficial, en tres tantos, uno para la empresa, el segundo para el Defensor de las Audiencias y el tercero es devuelto inmediatamente al Interesado con acuse de recibo por personal de la empresa.
3. Una vez recibida la solicitud el Defensor de las Audiencias registra en el formato Atención a las Audiencias, interpreta y valora con criterios de imparcialidad e independencia si cuenta con las especificaciones, datos e información suficiente y clara para su tramitación. Toda solicitud presentada fuera del plazo establecido podrá ser desecheda por el Defensor de las Audiencias y el Interesado debe ser informado de la decisión por escrito.
4. El Defensor de las Audiencias procesa la solicitud y solicita por escrito las explicaciones pertinentes a las Áreas responsables de la empresa.
5. Las Áreas responsables de la empresa atienden el requerimiento con las explicaciones pertinentes de forma clara y lo envían al Defensor de las Audiencias en un plazo no mayor a tres días hábiles.
6. El Defensor de las Audiencias determina las acciones a tomar con base en La Legislación aplicable y en lo establecido en el Código de Ética de la empresa y su obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias.
7. Informa por escrito al Interesado en un plazo máximo de veinte días a partir a partir de la fecha de presentación de la solicitud.
8. El Defensor de las Audiencias notifica por escrito a las áreas responsables de la empresa sobre las acciones a tomar.
9. La empresa realiza las acciones definidas.
10. El Defensor de las Audiencias cierra solicitud en el formato Audiencias

COMPROMISOS ESPECÍFICOS

- **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 3° 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.

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.