CONSIDERACIONES PREVIAS (Código de Ética)

El presente Código de Ética es emitido en cumplimiento a los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias (en los subsecuente **LINEAMIENTOS**), en carácter de **CONCESIONARIO PRESTADOR DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA, sin CANAL DE PROGRAMACIÓN** alguna y sin control editorial respecto a ningún contenido de las señales y Canales de Programación retransmitidos.

Al respecto, son vertidas las siguientes consideraciones:

1. No se señala ningún Canal de Programación, en tanto que el **CONCESIONARIO** no puede, ni pretende, asumir responsabilidades y facultades concernientes al contenido de las señales que material y jurídicamente no le corresponden:

    a. De conformidad con el Artículo 3, Fracción XI, de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el CANAL DE PROGRAMACIÓN es una figura propia del servicio de radiodifusión.

    b. Aun si prescindiéramos de la última parte de la definición provista por dicho ordenamiento legal, al considerar el Canal de Programación como una organización de contenidos bajo responsabilidad de una persona, resulta que tampoco sería extensivo al **CONCESIONARIO**, en tanto que no ejerce ninguna facultad editorial relativa a ningún contenido de las señales que retransmite.

2. El Código de Ética observa los elementos enunciados en el Artículo 18 de los **LINEAMIENTOS**, sin que ninguna redacción del documento deba interpretarse como la aceptación en cuanto a facultades editoriales en torno a las señales retransmitidas.

En otras palabras, cabe reiterar que el Código de Ética solo aplicará cuando el **CONCESIONARIO** detente control editorial respecto al contenido de todo o parte de un canal, para todo lo demás, el **CONCESIONARIO** respetará el Código de Ética y la Identidad Programática de los Programadores/Titulares de las Señales con Canal de Programación.

3. De conformidad con el Artículo 51 de los **LINEAMIENTOS**, la designación de una Persona Defensora de Audiencias por Concesionarios de Televisión de Paga es una facultad y no una obligación, y por ende, situación aplicable también a las reglas de designación, requisitos e inscripción. Por esta razón, el **CONCESIONARIO** optó por señalar un área responsable para atención de quejas; sin embargo, si en el futuro se opta por designar Persona Defensora, ocurriría entonces la modificación del Código, con objeto de prever los requisitos de designación.

CÓDIGO DE ÉTICA PARA PRESTADORES DE TELEVISIÓN DE PAGA

Emitido conforme a los "Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias" (DOF 28 de agosto de 2026).

I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. -

El presente Código de Ética (en lo sucesivo **CÓDIGO**) establece los principios, valores, criterios editoriales y mecanismos que rigen la prestación del servicio de Televisión y/o Audio de Paga, con el objeto de proteger y facilitar el ejercicio de los Derechos de las Audiencias, en términos de los Artículos 250 y siguientes de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo subsecuente **LEY**), los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 2026 (en adelante **LINEAMIENTOS**) y demás normatividad aplicable.

Los términos empleados en este **CÓDIGO** tendrán el significado que les atribuye el artículo 3 de los **LINEAMIENTOS** y, en lo no previsto, el artículo 3 de la **Ley.**

El Concesionario presta el servicio de Televisión y/o Audio de Paga, fundamentalmente, como retransmisor de señales y contenidos producidos, integrados y/o proporcionados por terceros –programadores, concesionarios de Televisión Abierta y Radio, y demás proveedores de señales–, en cumplimiento de sus obligaciones de *must carry/must offer* o conforme a las condiciones contractuales pactadas con los titulares de dichas señales. En consecuencia:

- El Concesionario de Televisión y/o Audio de Paga no ejerce control editorial sobre las señales y contenidos de terceros que retransmite.
- Le está prohibido, legal o contractualmente, alterar, editar, sustituir, suprimir o censurar dichas señales y contenidos, salvo Mandato de Autoridad Competente o Resolución Judicial.
- La responsabilidad editorial sobre el contenido de las señales retransmitidas corresponde a los programadores o titulares de las señales que producen el contenido, por lo que, en estos casos, se deberá estar a los Códigos de Ética de cada señal o Canal de Programación retransmitida, sin perjuicio de las obligaciones propias que este **CÓDIGO** atribuye al Concesionario, en su calidad de prestador del servicio de Televisión y/o Audio de Paga.

De conformidad con lo anterior, este **CÓDIGO** aplicará sólo al contenido, publicidad y elementos bajo el control técnico y editorial del Concesionario y en lo que resulte compatible en su carácter de retransmisor. Este **CÓDIGO**, en ningún caso, podrá interpretarse para restringir el derecho a la información, la libertad de expresión, programática o editorial, ni para ejercer censura previa sobre los contenidos, conforme al Artículo 2 de los **LINEAMIENTOS**.

II. MISIÓN. -

Prestar a las audiencias un Servicio de Televisión y/o Audio de Paga de calidad técnica y accesible, mediante la retransmisión de señales con contenido diverso, a fin de promover entretenimiento, educación, cultura e información, respetando, por igual, los Derechos de las Audiencias y las libertades de expresión, así como los Códigos de Ética de cada Canal de Programación, en el marco de las atribuciones que corresponden al Concesionario en su carácter de retransmisor.

III. VISIÓN. -

Ser un prestador reconocido por la calidad técnica de su servicio, la transparencia hacia sus usuarios, la responsabilidad en el cumplimiento regulatorio y el respeto a los Derechos de las Audiencias, contando con mecanismos claros para su atención y facilitando la canalización oportuna hacia los proveedores o responsables, en caso de inquietudes respecto a las señales de terceros.

IV. VALORES. -

- **Transparencia**: proporcionar información clara sobre el servicio, programación retransmitida y los mecanismos disponibles para el ejercicio de los Derechos de las Audiencias.
- **Compromiso:** Garantizar la calidad técnica de las retransmisiones y atender las inquietudes de las Audiencias.
- **Respeto:** reconocer y proteger la dignidad humana, derechos humanos y libertades de expresión, información y recepción de contenidos, así como promover el respeto a los Derechos de las Audiencias, dentro de las posibilidades inherentes, como retransmisor de señales.
- **Calidad:** procurar la continuidad y calidad técnica del servicio y observar, a su vez, las obligaciones de *Must Carry*, a fin de hacer asequible el acceso a las emisiones radiodifundidas locales.
- **Responsabilidad:** cumplir la legislación y regulación aplicables y atender oportunamente las Quejas de las Audiencias, dentro del ámbito de competencia del Concesionario.
- **No discriminación**: evitar prácticas discriminatorias y promover un trato respetuoso e incluyente. El Concesionario no discriminará ninguna señal y contenido y sólo podrá realizar adecuaciones por orden de Autoridad Competente y/o por Resolución Judicial.
- **Pluralidad:** respetar la diversidad y pluralidad de las señales y contenidos que integran la oferta del servicio, sin intervención editorial del Concesionario.

V. IDENTIDAD PROGRAMÁTICA. -

El Concesionario respetará la Identidad Programática de las Señales o Canales de Programación que retransmite, incluyendo, según resulte aplicable, su nombre comercial, logotipo y tipo de programación, a fin de permitir su conocimiento e identificación por parte de las Audiencias.

VI. PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO. -

1. Prestar el servicio en condiciones de calidad técnica y conforme a la normatividad vigente.
2. Respetar la libertad de expresión, editorial y programática, absteniéndose de ejercer cualquier forma de censura previa, retransmitiendo las señales tal como se reciben, salvo Orden Judicial o de Autoridad Competente.
3. Respetar los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, en el marco de las atribuciones propias, en calidad de retransmisor.
4. Respetar la pluralidad ideológica, política, social, cultural y lingüística de las señales y contenidos que integran el servicio, dentro de las características y disponibilidad de la oferta, en el marco de las atribuciones propias, en calidad de retransmisor.
5. No alterar, editar, sustituir, suprimir o censurar las señales retransmitidas cuando el Concesionario no tenga facultades legales, regulatorias o contractuales para hacerlo.
6. Recibir y atender las Quejas de las Audiencias, conforme a este **CÓDIGO** y los **LINEAMIENTOS**, dentro del ámbito de competencia del Concesionario.

VII. CRITERIOS EDITORIALES Y VALORES. -

Alcance de los criterios editoriales.

El Concesionario, como retransmisor, no produce, ni controla, editorialmente las señales y contenidos que retransmite y tiene prohibición legal y/o contractual de realizar cualquier tipo de manipulación sobre ellos. En virtud de lo anterior, el Concesionario se limitará a respetar la integridad de las señales o Canales de Programación de terceros, canalizando las quejas al proveedor o responsable de la señal, cuando las mismas refieran a una cuestión propiamente editorial.

Ahora bien, para aquellas comunicaciones, contenidos, espacios o elementos que pudieran, en algún momento, estar bajo control del Concesionario, quedan establecidos los siguientes criterios editoriales:

- **Protección de grupos vulnerables, dignidad humana y no discriminación.**

- El Concesionario promoverá el respeto a la dignidad humana y a los derechos humanos.
- No realizará prácticas discriminatorias en el ámbito de sus servicios, ya sea en los contenidos, así como en la atención a suscriptores y/o consumidores.
- Evitará, dentro de sus propias acciones y comunicaciones, cualquier acto de discriminación, discursos de odio, violencia y prácticas contrarias a la dignidad humana.
- Se atenderán y, en su caso, se canalizarán las inconformidades respecto al contenido editorial de una señal retransmitida, en el entendido que el Concesionario carece de decisión para decidir respecto del contenido y/o la modificación de las señales que retransmite, incluyendo la posibilidad de otorgar el derecho de réplica.

- **Información noticiosa: pluralidad, veracidad y diligencia.**

- El Concesionario respetará la pluralidad y veracidad de la información, en los términos de la legislación y los **LINEAMIENTOS**, dentro del ámbito que le corresponde, como retransmisor.
- En su carácter de retransmisor de señales de terceros, no se ejercerá ningún tipo de control editorial respecto a las noticias, comentarios y/o contenido de éstas, canalizando cualquier Queja a los responsables en los medios que se encuentren disponibles.
- En caso de contar con Contenidos propios o intervención editorial directa, observará criterios editoriales que aseguren disponer, al momento de hacer pública la información, con elementos mínimos para concluir que la noticia es veraz y evitará presentar información histórica, falsa o descontextualizada, como si fuera actual, conforme al Artículo 12 de los **LINEAMIENTOS**.

- **Distinción entre información noticiosa y opinión.**

- El Concesionario reproducirá fielmente y sin alteración, el contenido de las señales y Canales de Programación retransmitida, incluyendo cualquier elemento de identificación incluido, respecto a la distinción entre información noticiosa y opiniones. Las Quejas relacionadas con esta materia serán recibidas y, cuando corresponda, canalizadas al proveedor o responsable editorial.

- **Publicidad, Patrocinios y Contenidos de Marca.**

- La Publicidad o Propaganda no será presentada como información periodística o noticiosa.
- Los Patrocinios, Mensajes Comerciales, Contenidos de Marca y Emplazamientos de Producto que sean contratados, insertados o incorporados directamente por el Concesionario, dentro de espacios bajo su control, deberán identificarse conforme a los **LINEAMIENTOS**.
- Cuando el Concesionario utilice Espacios Comercializados dentro de un Contenido y tenga control técnico y jurídico sobre su inserción, observará los mecanismos de identificación previstos en el Artículo 10 y el Anexo 1 de los **LINEAMIENTOS**.

- En los cortes comerciales bajo control del Concesionario, cuando de la continuidad de la transmisión no resulte claro su inicio, se anunciará el inicio y el fin del corte.

- El Concesionario no modificará señales retransmitidas para insertar, suprimir o alterar elementos publicitarios o editoriales, cuando ello no esté permitido por la legislación, regulación o condiciones aplicables a la retransmisión.

VIII. ACCESIBILIDAD.-

El Concesionario reconoce los Derechos de Accesibilidad previstos en los artículos 14, 15 y 16 de los **LINEAMIENTOS** y, en el ámbito de su carácter de retransmisor, se compromete a:

1. No suprimir, alterar, ni deshabilitar, deliberadamente, las pistas de Subtitulaje Oculto, doblaje al Español o interpretación en Lengua de Señas Mexicana, que formen parte de las señales que retransmite.
2. Realizar, dentro de sus posibilidades técnicas y presupuestales, las adecuaciones para que los equipos de su red permitan la retransmisión íntegra de dichos elementos de accesibilidad.
3. Mantener disponibles mecanismos accesibles para la presentación de Quejas por parte de Audiencias con Discapacidad, siempre que ello no represente una carga desproporcionada o indebida, en términos del artículo 252 de la **LEY**.
4. Poner a disposición de las Audiencias sus guías de programación, por los medios previstos en la regulación aplicable.
5. En caso de Contenido propio, de conformidad con sus posibilidades técnicas, el Subtitulaje Oculto observará los parámetros del Anexo 2 de los **LINEAMIENTOS**. Asimismo, en caso de programación o contenido en vivo, si resulta aplicable, se cumplirá con el Artículo 16 de los **LINEAMIENTOS**, tomando en consideración el retraso de 5 segundos, permitidos en dichas disposiciones.

IX. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS. -

El Concesionario reconoce y se compromete a respetar, dentro de su ámbito de atribuciones, como retransmisor, y conforme a sus posibilidades técnicas, los siguientes Derechos de las Audiencias, previstos en el Artículo 8 de los **LINEAMIENTOS**:

- Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa, así como acercarse y difundir ideas de toda índole, por cualquier medio de expresión, en los términos que correspondan al Concesionario, conforme a su carácter de retransmisor.
- Evitar que la Publicidad o Propaganda sea presentada como información periodística o noticiosa, en los espacios y contenidos bajo control del Concesionario.
- Contar con elementos para distinguir Publicidad y Contenido, en los espacios comercializados directamente por el Concesionario.
- Contar con elementos para diferenciar información noticiosa y opinión, en los términos que correspondan al Concesionario.
- Recibir, dentro de la oferta de señales y Canales de Programación que integran el Servicio, contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación, en la medida de la disponibilidad comercial y técnica de dicha oferta, sin que el Concesionario asuma responsabilidad editorial sobre el contenido de cada señal.

- Recibir una oferta de programación variada que, en la medida de las señales disponibles para su retransmisión, responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad.
- Conceder el Derecho de Réplica, en los términos de la legislación aplicable. Este derecho podrá ser ejercido ante el Concesionario sólo para señales y/o contenido propio o en las que el Concesionario tenga control editorial.
- Mantener la misma calidad y niveles de audio y video en la programación y en los espacios publicitarios que se encuentren bajo control técnico del Concesionario, así como recibir la señal con la calidad técnica que sea proporcionada por sus proveedores.
- Inhibir discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, en los actos, programación y publicidad que se encuentren bajo control del Concesionario.
- Respetar los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, en el ámbito de sus atribuciones como retransmisor.
- Respetar la integridad de las señales, fomentando que los proveedores hagan uso de las lenguas nacionales, o que, en programas de idioma extranjero, se cuente con subtitulaje o doblaje al idioma Español, sin que el Concesionario modifique el idioma original de la señal retransmitida, sin alteración, ni supresión de las pistas de audio, subtítulos y demás elementos de accesibilidad lingüística que formen parte de la señal recibida, en la medida de la capacidad técnica de su infraestructura.
- Procurar que las Audiencias con Discapacidad cuenten con los mecanismos de accesibilidad y de presentación de quejas previstos en la normativa.

El Concesionario, dentro de sus capacidades técnicas, sólo está facultado para retransmitir las señales tal y como las recibe, sin modificación alguna, por lo que respetará los mecanismos de accesibilidad, idioma, subtítulos, distinción de publicidad y reglas para contenido en vivo y noticioso que apliquen los Proveedores de Señales o dueños de Canales de Programación.

X. DERECHO DE RÉPLICA. -

En el caso de que el Concesionario cuente con Canales de Programación propios o si tiene alguno con control editorial, informará a las Audiencias, al menos en su Portal de Internet, que: (i) tienen derecho de réplica cuando se difundan hechos inexactos o falsos sobre su persona y (ii) en caso de que su solicitud resulte procedente, la rectificación o respuesta se publicará o transmitirá de manera gratuita por el mismo medio, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., Párrafo Primero, de la Constitución.

Cuando la solicitud de réplica se refiera a información transmitida en contenido propio del Concesionario o en el que éste tenga control editorial, se sustanciará conforme a la Ley Reglamentaria correspondiente. Cuando la información materia de la solicitud haya sido difundida dentro de una señal de tercero, el Concesionario, dentro del ámbito de sus atribuciones, orientará a la persona solicitante e informará la identidad de la Programadora o concesionaria responsable de la señal ante quien deba ejercerse el Derecho de Réplica, sin que ello implique asumir una responsabilidad editorial que no le corresponda.

XI. MECANISMO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS Y ATENCIÓN DE QUEJAS. -

En términos del Artículo 51 de los **LINEAMIENTOS**, el Concesionario designará un Área Responsable de atender las Quejas de las Audiencias, la cual aplicará las reglas y procedimientos previstos en los artículos 39 a 50 de los **LINEAMIENTOS**.

Área responsable: CENTRO DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR.
Correo electrónico para Quejas: cas@tele-via.com.
Portal/Sección de Quejas: https://operadorabapasadecv.mx/quejas-audiencias/

Procedimiento de atención.

1) Las Audiencias podrán presentar una queja cuando consideren que se han vulnerado sus derechos, mediante los medios habilitados por el Concesionario.
2) Cuando la queja se refiera al contenido editorial de una señal de tercero, el Área Responsable realizará las actuaciones que estén dentro de su competencia, lo indicará a la persona promovente y la orientará para presentar su queja ante el proveedor o responsable de la señal correspondiente.
3) Cuando las quejas involucren Contenido propio del Concesionario y/o Canales donde tenga Control Editorial, se seguirán el procedimiento previsto en los artículos 39 a 50 de los **LINEAMIENTOS**, conforme a lo siguiente:

    a. La queja deberá presentarse dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el Contenido, programa o publicidad.
    b. Las notificaciones del procedimiento se realizarán por correo electrónico.
    c. La queja deberá identificar a la persona promovente; proporcionar correo electrónico para notificaciones; identificar el contenido, programa o publicidad, y señalar los motivos y, en su caso, evidencia.
    d. El Concesionario no negará la recepción de una queja únicamente por la falta de alguno de los requisitos; cuando corresponda, se realizará la prevención y solicitará su complementación conforme al procedimiento aplicable.
    e. El Concesionario integrará la información y, cuando corresponda y se encuentre bajo su control o pueda obtenerse razonablemente, los testigos de audio y/o video necesarios para la atención de la queja.
    f. El procedimiento observará el plazo máximo de veinte días previsto en los **LINEAMIENTOS**.
    g. Concluido el análisis, se emitirá la determinación correspondiente y, en su caso, la recomendación al área competente del Concesionario, notificándose a la persona promovente, en los plazos previstos en los **LINEAMIENTOS**.
    h. Cuando la persona promovente considere que su Queja no fue resuelta o se resolvió fuera de los plazos establecidos, podrá solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (en adelante **CRT**), según los términos de los artículos 47 a 49 de los **LINEAMIENTOS**.

Protección de datos personales.

El Concesionario será responsable del debido tratamiento y protección de los datos personales a los que tenga acceso, con motivo de la recepción y atención de quejas, de conformidad con la legislación aplicable.

XII. RETRANSMISIÓN DE SEÑALES DE TERCEROS Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD. -

- El Concesionarios retransmitirá las señales que correspondan, conforme a las obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.
- En el caso de señales cuya retransmisión sea obligatoria, el Concesionario no realizará modificaciones, ediciones, sustituciones o supresiones al contenido de la señal cuando la legislación aplicable no lo permita.
- Respecto de señales contratadas con proveedores, el Concesionario observará las condiciones pactadas y las obligaciones legales y regulatorias aplicables, sin asumir facultades editoriales que correspondan al proveedor de la señal.
- Las quejas relativas a contenidos editoriales de terceros serán recibidas por el Área Responsable, que indicará, a la brevedad, si el contenido depende o no del Concesionario, a fin de que la Audiencia pueda ejercer sus derechos ante quien resulte responsable de los contenidos, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan directamente al Concesionario.
- La ausencia de control editorial sobre una señal retransmitida no exime al Concesionario de recibir y tramitar las Quejas de las Audiencias dentro del ámbito de su competencia, conforme a este **CÓDIGO**.
- La responsabilidad editorial por el contenido de las señales retransmitidas corresponde a quien determina dicho contenido (programador/concesionario de origen), en tanto que la responsabilidad del Concesionario se circunscribe a los aspectos propios de la prestación del servicio de Televisión y/o Audio de Paga.

XIII. PUBLICACIÓN, INSCRIPCIÓN, VIGENCIA Y MODIFICACIONES. -

- El **CÓDIGO** será aplicable y exigible a partir de la expedición de la Constancia de Inscripción en el Registro Público de Concesiones de la **CRT**.
- Una vez inscrito, el **CÓDIGO** estará disponible en el Portal de Internet del Concesionario, en los medios digitales con los que cuente y en un lugar visible de sus instalaciones.
- El **CÓDIGO** podrá modificarse en cualquier momento, sujeto al procedimiento de inscripción previsto en los **LINEAMIENTOS**.

XIV. MARCO LEGAL. -

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley Reglamentaria del Artículo 6o., Párrafo Primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en lo que resulte aplicable.
- Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 2026.
- Demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.