Código de Ética de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de Televisión por Cable en San Miguel Topilejo, Tlalpan, Ciudad de México.

Son derechos de las audiencias, a través del sistema de Televisión por Cable que represento:

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

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

V. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise 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. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;

VIII. En la prestación de los servicios del sistema de Televisión por Cable 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. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación;

X. En nuestras transmisiones, garantizaremos 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.

Para ejercer los derechos de las audiencias, el Sistema de Televisión por Cable que represento y el defensor de las audiencias designado, se sujetarán al siguiente procedimiento:

Proceso de Atención a las Audiencias

a) Descripción del proceso administrativo de atención a las Audiencias

Objetivo

Satisfacer los derechos de las Audiencias que se señalan en los artículos del 256 al 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el Código de Ética de la empresa, en sus transmisiones, mediante la difusión de contenidos que privilegien la cultura, preserven la pluralidad y veracidad de la información, fomenten los valores de la identidad nacional con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Alcance

Este proceso se refiere a las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la Audiencia sobre los contenidos y/o programación que transmite el Concesionario.

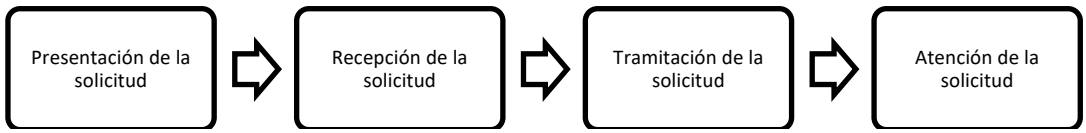
Definiciones

Audiencia: Personas que reciben y perciben contenidos audiovisuales provistos a través del Servicio de Radiodifusión.

Concesionario de redes públicas de telecomunicaciones que prestan el servicio de televisión restringida: Persona física o moral titular de una concesión de red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión restringida.

Defensor de las Audiencias: Persona nombrada por los Concesionarios e inscrita con dicho carácter ante el Instituto responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las Audiencias.

Descripción del proceso



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.

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 desechada 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