



c a b l e n e x t

**CÓDIGO DE ÉTICA**  
**SISTEMA DE TELEVISIÓN POR CABLE DE**  
**PICHUCALCO, S.A. DE C.V.**

## INTRODUCCIÓN

**SISTEMA DE TELEVISIÓN POR CABLE DE PIHUCALCO, S.A. DE C.V. (CABLENEXT)**, empresa concesionaria de una red pública de telecomunicaciones para proporcionar el servicio de televisión por cable, de conformidad con el título de concesión otorgado por el Gobierno Federal.

El servicio que proporciona **CABLENEXT** a sus suscriptores es de un sano entretenimiento, estructurado de tal forma que en la programación ofertada se incluya a todos y cada uno de los miembros de la familia mexicana, la cual se conforma de personas de diferentes generaciones, gustos y forma de pensar; en vista de esto **CABLENEXT** cuenta no solo con acceso a un sano entretenimiento para toda la familia, ya que pone a su alcance y disposición: series, populares, estrenos de cine, grandes eventos deportivos nacionales e internacionales, documentales sorprendentes y producciones originales, programación que estimula no solo el aprendizaje sino también el uso de la imaginación de los pequeños integrantes de la familia, sino también telenovelas nacionales e internacionales, programas de entretenimiento familiar nacionales e internacionales, programas musicales, eventos nacionales e internacionales de música y cine y un sin fin de entretenimiento y diversión. **CABLENEXT** en el ánimo de, no solo entretener, sino de fomentar los valores morales, el amor y respeto a la familia, el amor a la Patria, el respeto a los derechos humanos, la conciencia de solidaridad, la justicia y la libertad, así como fomentar y preservar las tradiciones que, junto con todo lo antes mencionado, conforman la identidad mexicana, que es reconocida en el mundo entero.

Aunado a lo anterior, **CABLENEXT** también cumple con su obligación y derecho al ser concesionario, obligación fundada y motivada por los Artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que señala que toda persona tiene derecho inviolable de difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión, así mismo la obligación de dar cumplimiento a que toda persona tiene el derecho al libre acceso a la información plural y oportuna, el derecho de acceso a las tecnologías de información y comunicación así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones.

Luego resulta necesario dejar claro y debidamente establecido que las opiniones e información vertidas en los programas que se retransmiten en la red del servicio de **CABLENEXT** son de exclusiva responsabilidad de quienes las hacen o de quienes resulten ser los propietarios o de los canales. Por lo que, el contenido de los programas, no necesariamente representan el pensamiento del concesionario.

Entonces, a fin de dar cabal cumplimiento a las reformas de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicadas en el Diario Oficial de la Federación en fecha treinta y uno de octubre de dos diecisiete, antepenúltimo párrafo, del artículo 256 y al ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, donde se establece que los concesionarios de radiodifusión y de televisión y/o audio restringidos deben de contar con un Código de Ética, se pone a disposición de la audiencia del servicio de **CABLENEXT**, el presente Código de Ética.

# INDICE

---

1. OBJETIVO
2. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS.
3. MISIÓN.
4. VISIÓN.
5. VALORES.
6. IDENTIDAD.
7. MECANISMOS PARA GENERAR QUE LA ACTUACIÓN DEL DEFENSOR SEA INDEPENDIENTE E IMPARCIAL.
8. DIRECTRICES PARA EL CUMPLIMIENTO DE DIVERSOS DERECHOS.
9. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA VERACIDAD Y OPORTUNIDAD DE INFORMACIÓN.
10. LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN DE **CABLENEXT** CON RESPETO A:
  - A) ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LAS AUDIENCIAS.
  - B) LÍNEAS EDITORIALES NOTICIOSAS.
  - C) REGLAS PARA LA EXPRESIÓN DE DIVERSIDADES IDEOLÓGICAS, ÉTNICAS, CULTURALES, ETC.

## **OBJETIVO**

El presente Código de Ética tiene como objetivo el de establecer los principios, objetivos, valores, deberes y obligaciones con la Sociedad, que deben de regir el actuar del Concesionario y de los Programadores, mediante comportamientos responsables.

El presente Código de Ética se incorporan determinados lineamientos con el fin de prevenir comportamientos de los que se pueda derivar algún tipo de daño a la Sociedad.

El Código de Ética de **CABLENEXT** pretende informar al público en general, la misión, valores, la forma y los procedimientos que lleva a cabo el concesionario para promover el respeto a los derechos concedidos a la audiencia, así como los principios rectores que se compromete a respetar ante la audiencia, ya que si bien es cierto que el contenido que integra el servicio que proporciona **CABLENEXT** corresponde a la retransmisión de señales e imágenes de televisión restringida, el contenido que proporcionan los programadores debe de cumplir las disposiciones legales vigentes aplicables a la materia, ya que es un deber del concesionario el fomentar una responsabilidad en la difusión de la información y opinión.

# **DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS**

## **De conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:**

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico;
- 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 la 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 de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por:
  - a. Origen étnico o nacional,
  - b. Género,
  - c. Edad,
  - d. Discapacidades,
  - e. Condición Social,
  - f. Condiciones de Salud,
  - g. Religión,
  - h. Opiniones,
  - i. Preferencias Sexuales,
  - j. 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;

- I. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la discriminación, y
- II. Los demás que se establezcan en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras leyes.

## **De conformidad con el ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias:**

### **Derechos de las Audiencias de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos:**

- 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
- V. 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.
- VI. 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 establecidos 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, o a lo correspondiente en términos del ejercicio a que se refiere el artículo 12 de los lineamientos.
  - VII. 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 el sistema de clasificación y presentación en pantalla de los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad contenidos y su clasificación al inicio y a la mitad de estos; 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, o a lo correspondiente en términos del ejercicio a que se refiere el artículo de los Lineamientos.
  - VIII. 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.
  - IX. Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacional o internacionales.
  - X. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación.

**Derechos de las Audiencias de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos:**

- 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 hay sido otorgado antes de la entrada en vigor de la ley.
- III. Recibir información sobre la clasificación y horario en guías electrónicas de programación.

- IV. Existencia de recursos visuales o sonoros que indiquen sobre productos o servicios no disponible 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.
- VI. Oportuna atención y respuesta a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las audiencias.

#### **Derecho de las Audiencias Infantiles:**

- I. Consideración y protección del interés superior de la niñez.
- II. Que la publicidad destinada a las audiencias infantiles no:
- III. Promueva o muestre conductas ilegales violentas o que ponga en riesgo su vida o integridad física, ya sea mediante personales reales o animados.
- IV. Muestre o promueva conductas o productos que atenten contra la salud física o emocional.
- V. Presente a niñas y Niños o Adolescentes como objeto sexual.
- VI. Utilice su inexperiencia o inmadurez para persuadirlos de los beneficios de un producto o servicio.
- VII. No se permitirá exagerar las propiedades o cualidades de un producto o servicio ni generar falsas expectativas de los beneficios de los mismos.
- VIII. Incite directamente a que compren o pidan compra o contratación de un producto o servicio.
- IX. Muestre conductas que promuevan la desigualdad entre hombre y mujeres o cualquier otra forma de discriminación.
- X. Presente, promueva o incite conductas de acoso e intimidación escolar que puedan generar abuso sexual o de cualquier tipo, lesiones, robo entre otras y,
- XI. Contengan mensajes subliminales o subrepticios.

#### **Derecho de las audiencias con discapacidad:**

- I. Contador con servicios de subtítulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicanas para la 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. Promover el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto.
- III. 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.
- IV. Dar 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.
- V. **CABLENEXT** esta comprometido para garantizar el acceso a las telecomunicaciones, permitiendo la accesibilidad tanto en nuestras oficinas como en nuestro portal de internet [www.tvxcablepichucalco.com.mx](http://www.tvxcablepichucalco.com.mx).

## **MISIÓN**

Proporcionar servicios de entretenimiento, telecomunicaciones y soluciones logísticas, empresariales y residenciales que excedan expectativas del cliente y ser la mejor experiencia de televisión de paga en el mercado.

## **VISIÓN**

Ser líder en el mercado de la televisión de paga con los mejores canales, contenido original, excelente filosofía y precio accesible.

## **VALORES**

El trabajo en equipo es parte de nuestra filosofía empresarial que aunado a la honestidad, compromiso, innovación permanente, respeto y responsabilidad hacia la sociedad, para consolidar nuestra presencia en la industria de las telecomunicaciones y superar las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

**Trabajo en equipo.-** Será la integración armónica de las habilidades, destrezas, estrategias, competencias, procedimientos y métodos desarrollados por nuestro personal para cumplir con determinados objetivos, que en el caso particular, son nuestra misión y visión antes descritas.

**Honestidad.-** Esta virtud promueve la confianza y el respeto mutuo por parte de nuestros suscriptores, dando como resultado: la equidad, la justicia, la rectitud, la veracidad y la honradez. Es por eso que este valor en nuestra empresa se manifiesta en el comportamiento de nuestros colaboradores dentro y fuera de la empresa, toda vez que nos permite afrontar nuestras acciones.

**Compromiso.-** **CABLENEXT** es consciente de la importancia de alcanzar sus objetivos a través del compromiso que adquiere con sus suscriptores, cumpliendo las obligaciones que posee en su calidad de concesionario de televisión restringida por cable.

**Innovación permanente.-** **CABLENEXT** se busca evolucionar la televisión restringida, por lo que día a día se transforma con nuevas ideas, servicios y prácticas, con la finalidad de ofrecer a sus suscriptores un contenido de programación que permita desarrollar sus interés.

**Respeto.-** En **CABLENEXT** nos comprometemos a reconocer, aceptar, apreciar y valorar los derechos concedidos a la audiencia, por lo que implementará mecanismos que permitan controlar, vigilar y salvaguardar el respeto hacia ellos, a fin de prever una transgresión a sus derechos.

**Responsabilidad.-** Cumplir con los términos y condiciones en que se ofreció el servicio de televisión restringida por cable, así como respetar los derechos de la audiencia, a través de una respuesta adecuada, ya que le concesionario responderá a las acciones u omisiones en su labor

diaria, por lo que buscará la mejor vía para una eficaz interacción entre los suscriptores del servicio, a fin de conocer sus necesidades e intereses.

**Liderazgo. CABLENEXT** existe una comunicación permanente entre sus colaboradores y programadores, la cual está dirigida por el titular de cada una de las áreas que integran la empresa, formando un vínculo enfocado a determinado objeto, como son el alcanzar la misión y visión de la empresa.

**Superación. CABLENEXT** supera día a día cada obstáculo o dificultades que se presentan en la actividad diaria de la empresa, por lo que a través de las acciones inmediatas y a lo largo del plazo, la planeación, esfuerzo y trabajo continuo, se logran atender las necesidades de nuestros suscriptores y programadores.

## **IDENTIDAD**

Tomando en consideración la amplia y extensa diversidad de contenidos que se ofrecen a los usuarios con los que se satisfacen sus expectativas, los canales que se difunden tienen como características principales ser de entretenimiento en general y de interés especial en tópicos deportivos, culturales, sociales, informativos, con parrillas especialmente diseñadas para la población infantil, además de contar con parrillas especialmente diseñadas para la población infantil, además de contar con canales generados con programación y contenidos propios que contribuyen a la integración social y familiar de la colectividad, cuya identidad reflejan plenamente nuestros objetivos de misión y visión.

## **MECANISMOS PARA GENERAR QUE LA ACTUACIÓN DEL DEFENSOR SEA INDEPENDIENTE E IMPARCIAL**

Los suscriptores de **CABLENEXT** podrán mediante escrito entregado físicamente en cualquiera de los centros de producción de canales de esta empresa y/o por vía electrónica, a través de la página [www.tvxcablepichucalco.com.mx](http://www.tvxcablepichucalco.com.mx). peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación deberá ser por escrito, ya sea física o electrónicamente, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa materia el escrito, señalando lo siguiente:

1. Nombre completo o denominación social;
2. Domicilio;
3. Teléfono;
4. Correo electrónico;
5. Nombre, horario y/o referencia clara del contenido de audio o audiovisual materia del escrito;
6. Descripción de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan, y
7. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

Para la sustanciación del procedimiento para la defensa de las audiencias del servicio de televisión y/o audio restringido, señalando en el Artículo 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## **DIRECTRICES PARA EL CUMPLIMIENTO DE DIVERSOS DERECHOS**

**CABLENEXT** respeta los derechos humanos y el interés superior de la niñez, además de que prohíbe toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, de género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opinión, preferencias sexuales, 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.

Asimismo, **CABLENEXT** respeta los horarios de la programación, información, el número de canal, nombre del programa, fecha y horario en que se transmitirá; sin embargo, se aclara que cualquier cambio a esta, se hace del conocimiento de la audiencia con oportunidad.

Para efectos de que el contenido de la programación del servicio **CABLENEXT** muestre escenas no aptas para cierta audiencia, o en su caso, que el suscriptor no desee recibir, se recomienda a suscriptores que utilicen el sistema de bloqueo de canales, sobre todo en todos los canales para adultos, opción que impediría el acceso a dicha programación, y únicamente se podrá visualizar dicho contenido a través de la contraseña generada por el suscriptor.

Por otra parte, **CABLENEXT** respeta el derecho de réplica, ya que aquellas solicitudes que se reciban por la audiencia, serán tramitadas de conformidad a la Ley Reglamentaria del artículo 6°, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica, por lo que se pone a disposición del público en general, en el portal de internet del concesionario aquellos datos de contacto, como son: domicilio, teléfono y correo electrónico. Sin que obste a lo anterior, se aclara que **CABLENEXT** garantizará que el programador cuyo contenido fue motivo de inconformidad por parte del suscriptor, emita una respuesta a la solicitud de réplica, pues el concesionario de televisión restringida por cable se encuentra impedido para pronunciarse al respecto, puesto que no es el productor del contenido del programa.

## **PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA VERACIDAD Y OPORTUNIDAD DE INFORMACIÓN**

Se garantiza la veracidad y oportunidad de la información en base al profesionalismo y confiabilidad de las principales y más prestigiosas fuentes noticiosas nacionales e internacionales, reconocidas universalmente como las de mayor credibilidad, honestidad, objetividad, ética y prestigio nacional e internacional.

## **LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN DE CABLENEXT**

**CABLENEXT** dará especial atención y cuidado a las audiencias infantiles, mediante la inclusión de contenidos aptos para ellos, que al mismo tiempo cumplan con el objetivo de entretenimiento y diversión, también tenga contenidos de formación que coadyuven con los padres de familia y escuelas en su educación.

**CABLENEXT** ha implementado la tecnología que permitirá a la audiencia con discapacidad tener acceso a los servicios de subtítulo y doblaje al español en los casos en que programadores o distribuidores de las señales distribuidas por al red cuenten de origen con este servicio.

**CABLENEXT** presta sus servicios en igualdad de circunstancias y con la misma calidad para el público en general sin discriminación alguna aplicación, los que estarán sujetos en sus contenidos y líneas editoriales noticiosas a la veracidad y objetividad, sin discriminación y con igualdad de género, respetando de manera especial y particular los intereses de la niñez.