

CÓDIGO DE ÉTICA

TRACE~~RED~~

INDICE

I. OBJETO	3
II. DISPOSICIONES GENERALES	3
III. PRINCIPIOS RECTORES	4
IV. DERECHO DE LAS AUDIENCIAS	5
V. DERECHO DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD	7
VI. ATENCIÓN A SOLICITUDES O QUEJAS DE LA AUDIENCIA	7
VI.I. REQUISITOS DE LA SOLICITUD O QUEJA	8
VI.II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	8
VII. MEDIDAS CONCILIATORIAS	9

I. OBJETO

El presente Código de Ética tiene por objeto informar, al público en general, la forma detallada en que **TRACERED, S.A. DE C.V. (en adelante TRACERED)** se compromete a respetar y promover todos y cada uno de los derechos de las audiencias dentro del servicio de televisión restringida. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 256 antepenúltimo párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Los datos de contacto de **TRACERED** para efectos de lo establecido en este Código de Ética serán los siguientes:

- Domicilio: Avenida Barco Viejo número 1204 exterior 1308, , Joyas de Mocambo (Granjas Los Pinos) C.P. 94298 Boca de Río, Veracruz de Ignacio de la Llave;
- Número telefónico: (229)-500-0949 y (229)-397-2796;
- Correo electrónico: sosporte@tracered.com;
- Página web: www.tracered.com

II. DISPOSICIONES GENERALES

TRACERED como prestador del servicio de televisión restringida asume que proveerá el servicio atendiendo a los principios constitucionales en materia de telecomunicaciones además de observar y cumplir con las disposiciones administrativas y ordenamientos jurídicos expedidos por las autoridades competentes cuya injerencia se encuentre sobre la prestación del servicio referido.

La principal finalidad de **TRACERED** es brindar a los suscriptores un servicio de calidad con una oferta programática amplia y plural, respetando e informando a la audiencia lo relativo al contenido que será retransmitido para conocimiento y seguridad del público, principalmente de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, la programación estará constituida por diversos géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan y fomenten la participación democrática de la sociedad, absteniéndose de transmitir publicidad o propaganda como información periodística o noticiosa en contenidos informativos.

En cuanto a la información u opinión difundida en los programas retransmitidos en el servicio de **TRACERED**, será totalmente responsable el propietario o creador del contenido para dar respuesta a las quejas o inconformidades presentadas por la audiencia. Sin embargo, **TRACERED** brindará las facilidades y el apoyo necesario para garantizar los derechos de la audiencia acatando lo establecido dentro de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normatividad aplicable.

Respecto de las señales de la televisión radiodifundida (canales abiertos), **TRACERED** tendrá la obligación de retransmitirlo de manera gratuita y no discriminatoria, de forma íntegra, simultánea y sin modificaciones dentro de la misma zona de cobertura geográfica. La retransmisión indicada en este párrafo abarcará la publicidad y tendrá la misma calidad a como si fuesen transmitidas de manera radiodifundida.

Se fomentará la retransmisión de contenidos que velen por el respeto de los derechos humanos, la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. Quedará prohibida cualquier transmisión que sea discriminatoria por origen étnico, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de la audiencia.

III. PRINCIPIOS RECTORES

TRACERED atenderá y se compromete a cumplir con los siguientes principios:

- a) *Pluralidad*. Se entenderá por la transmisión de todo tipo de contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación. Por otra parte, también se engloba a la diversificación de contenidos dentro de la oferta de programación con fines informativos, de entretenimiento o de diversión;
- b) *Información*. Consiste en la adopción de medidas eficientes para procurar garantizar la difusión de información veraz, precisa e imparcial. En cuanto a retransmisiones, **TRACERED** podrá solicitar al programador o creador de contenido que atienda entorno a la veracidad de lo informado en la programación ante la existencia de una reclamación por un integrante de la audiencia;
- c) *Competencia*. Es la observación a la normatividad en materia competencia económica efectiva que, en términos generales, es aplicable a la publicidad y contenido que pueda presentarse dentro de la transmisión del servicio y sea del interés de un particular. Las medidas y requisitos para la implementación de espacios de publicidad o propaganda deben de ser en condiciones igualitarias, sin beneficiar a un agente o grupo económico en concreto, y
- d) *Calidad*. Corresponde al cumplimiento por parte de **TRACERED** a los lineamientos, acuerdos y disposiciones técnicas y administrativas que sean emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para brindar el servicio en óptimas condiciones y con los mejores estándares establecidos.

IV. DERECHO DE LAS AUDIENCIAS

TRACERED vigilará el contenido que se transmita dentro de la programación provista en el servicio. Dicha programación puede incluir diversos contenidos tales como, de manera enunciativa pero no limitativamente, los siguientes:

- Noticias locales, nacionales e internacionales;
- Series y películas de distintas clasificaciones;
- Eventos o programas culturales, deportivos, musicales, entre otros;
- Programación infantil y para adolescentes;
- Documentales;
- Publicidad;
- Concursos, ofertas y promociones;
- Información educativa o de enseñanza, y
- Cualquier otro tipo de programa que sea conforme a las disposiciones señaladas en este Código de Ética.

La programación dentro del servicio de televisión restringida de **TRACERED** podrá ser visible tanto en el portal de internet del concesionario así de las guías de programación electrónicas que se encuentran administradas dentro del funcionamiento del servicio por medio del equipo terminal del suscriptor, observándose el número de canal, nombre del programa, fecha y hora y clasificación del contenido. Previo al inicio de cualquier programa o reproducción de contenido, se le informará al suscriptor la clasificación que le corresponda para que pueda estar consciente el suscriptor si es apto para observar dicho contenido además de evitar de que se muestren escenas no aptas para cierta audiencia.

Independientemente del tipo y clasificación del programa, esta deberá respetar en todo momento los derechos de la audiencia; además **TRACERED** en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información propiciará:

- I. La integración de las familias;
- II. El desarrollo armónico de la niñez;
- III. El mejoramiento de los sistemas educativos;
- IV. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
- V. El desarrollo sustentable;
- VI. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- VII. La igualdad entre mujeres y hombres;
- VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
- IX. El uso correcto del lenguaje.

Por otra parte, a efecto de promover el libre desarrollo armónico e integral de niñas, niños y adolescentes, la programación dirigida a este sector de la población que sea transmitida dentro del servicio de **TRACERED** deberá atender en:

- I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
- 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;
- IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
- 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;
- VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
- VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
- IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
- X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
- XI. Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
- XII. Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
- XIII. Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- XIV. Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
- XV. Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

Por lo anterior, **TRACERED** cuenta con herramientas adecuadas para prevenir a la audiencia sobre aquellos contenidos que puedan perjudicar al sector infantil y adolescente, implementando medidas oportunas que facilitan a los suscriptores del servicio el bloqueo de canales y programas que consideren inapropiadas o que simplemente no desean recibir. Para el bloqueo de canales, el suscriptor deberá ponerse en contacto, vía telefónica o por medios electrónicos, con el concesionario para su aplicación en los equipos donde tenga interés en realizar el bloqueo adecuado.

Finalmente, de conformidad en lo establecido en el artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, son derechos de la audiencia los siguientes:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;

- II. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- III. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- IV. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- V. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y
- VI. Los demás derechos que sean establecidos en las leyes aplicables en la materia.

V. DERECHO DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD

TRACERED reconoce y respetará los derechos concedidos a las audiencias con discapacidad que se encuentran establecidos en el artículo 258 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Entre los derechos que gozan están:

- 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 del portal de internet del concesionario en formatos accesibles para personas con discapacidad.

VI. ATENCIÓN A SOLICITUDES O QUEJAS DE LA AUDIENCIA

Para el procedimiento de recepción, seguimiento y resolución de solicitudes o quejas en cuanto a lo establecido en el presente Código de Ética, **TRACERED** designará al área que considere apropiada para que atienda a las solicitudes y quejas dentro del procedimiento de atención establecida y así pueda protegerse los derechos de la audiencia bajo los principios de imparcialidad, independencia y respeto a la libertad de expresión. Dicha área atenderá las peticiones siempre y cuando cumplan con las formalidades establecidas en este código.

VI.I. REQUISITOS DE LA SOLICITUD O QUEJA

Cualquier tipo de solicitud que sea presentada deberá cumplir con las siguientes formalidades:

1. Realizar sus reclamaciones por escrito o de manera electrónica;
2. Identificarse con nombre completo, domicilio, teléfono y correo electrónico para efectos de notificación. En caso de actuar por medio de un apoderado legal, tendrá que agregar identificación oficial de este último y el documento que acredite ser apoderado legal;
3. Describir dentro del escrito la solicitud, reclamación, queja o sugerencia que considere pertinente, siendo lo más claro y entendible posible sobre el evento o hecho que estima que afecto sus derechos como audiencia.
4. Enlistar las peticiones en cuanto a la solicitud o queja con la finalidad de concretizar la causa de pedir.

Teniendo los anteriores requisitos completos, el peticionario procederá a presentarlo de manera física o electrónica a **TRACERED** para que se dé inicio al procedimiento de atención correspondiente.

VI.II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Recibida la solicitud o queja, el área correspondiente desahogará las etapas descritas en este apartado de manera ordenada y cronológicamente, procurando responder lo presentado por la audiencia de manera oportuna y eficiente. Dichas etapas son:

1. *Análisis previo.* Al momento de haber recibido el escrito, **TRACERED** tendrá tres días hábiles para revisar si la documentación cumple con los requisitos formales establecidos en el presente Código. En caso de que considere que es incompleta, imprecisa o insuficiente para resolver, requerirá al peticionario para que en un plazo de tres días hábiles contados al momento de la notificación responda y presente la documentación oportuna. Si el peticionario responde en tiempo y forma lo requerido, la solicitud o queja pasará a la siguiente etapa; caso contrario el **TRACERED** lo tendrá por desechado;
2. *Redacción y conformación de la resolución.* Teniendo los elementos adecuados para emitir una resolución, el **TRACERED** se acercará y solicitará al involucrado responsable que explique y justifique la actuación o hecho objeto de señalamiento. Posteriormente y con la respuesta por parte del involucrado responsable, el **TRACERED** redactará y emitirá la resolución en un plazo no mayor de diez días naturales contados a partir de la recepción de la solicitud o queja.

Si hubo requerimiento, comenzará a contarse el plazo a partir del día en que se presentó la información solicitada;

3. *Resolución y notificación.* A la emisión de la resolución, el **TRACERED** lo notificará por medios electrónicos o físicos al petionario además de hacerse pública la resolución por medio de la página web y redes sociales a excepción de aquellos casos que, para evitar una revictimización o afectar la esfera privada del petionario, no se considera apropiado hacerlo del conocimiento de la audiencia.

En caso de que la queja o reclamación verse sobre lo que se haya informado en un programa o contenido cuyo productor no es **TRACERED** este último se encontrará impedido para pronunciarse al respecto, por lo que solo garantizará que el productor del contenido emita una respuesta a la queja o solicitud correspondiente.

VII. MEDIDAS CONCILIATORIAS

TRACERED fomentará y privilegiará, en un primer momento, la aplicación de medidas conciliatorias ante cualquier queja, evitando agravar las causas que incitaron a la promoción de la reclamación. De llegar a un acuerdo conciliatorio entre el concesionario y el quejoso, el acuerdo deberá constar por escrito y firmado por los intervinientes para que tenga los mismos efectos de una resolución y el concesionario, principalmente el involucrado responsable, se comprometerá a su debido cumplimiento.