



CÓDIGO DE ÉTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD



CÓDIGO DE ÉTICA

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética se emite para el cumplimiento de las obligaciones de Televisión de Pedro Escobedo S.A. de C.V. como Concesionario del Servicio Público de Telecomunicaciones.

El mismo se emite para que los usuarios conozcan los derechos de los que gozan como audiencia, respecto al servicio descrito, y el presente Código es independiente y adicional a la Carta de Derechos de los Usuarios, el contrato que se tenga celebrado con el Concesionario, el Código de Prácticas Comerciales, Aviso de privacidad y cualquier otra disposición legal o reglamentaria aplicable.

1. INFORMACIÓN.

1.1 El Concesionario se compromete a que todos los contenidos que se transmitan en la red, respetarán el Derecho de Libertad de Expresión y Asociación de los productores y responsables de los mismos, así como la libertad de las Audiencias a recibir los contenidos e información plural a través de los medios de comunicación que desee, dentro de las restricciones técnicas y económicas del Servicio público de la Televisión Restringida.

El Concesionario no aplicará censura alguna a ningún contenido, bajo ninguna circunstancia, ni coartará la libertad de expresión de ningún contenido.

2.1 El Concesionario se obliga a otorgar a los usuarios y audiencias del servicio de Televisión Restringida, respecto de los contenidos que se distribuyan en el servicio y cuando el Concesionario tenga acceso a la misma, la siguiente información:

- 1.1.1)** Horarios de la programación,
- 1.1.2)** Clasificación de programas y contenidos, así como los motivos principales de dicha clasificación,
- 1.1.3)** Lenguajes e idiomas disponibles para la programación,
- 1.1.4)** La Disponibilidad de subtítulo o lenguaje a señas,

1.2 El Concesionario se compromete a solicitar a los productores, que la programación que se transmita en el servicio de Televisión Restringida, cumpla con las disposiciones legales en materia de:

- 1.2.1)** Clasificación de Audiencias,
- 1.2.2)** Contenidos para Programas Infantiles,
- 1.2.3)** Disponibilidad de Subtítulo o lenguaje a señas,
- 1.2.4)** Que se haga distinción entre contenidos noticiosos y publicidad,
- 1.2.5)** El respeto a la vida privada, la dignidad personal, y no atacar los derechos de terceros, ni provocar la comisión de delitos o perturbación del orden y la paz públicos.
- 1.2.6)** Que la información que se difunda, sea, dentro de lo posible, bajo los principios de libertad de expresión, oportunidad, pluralidad y veracidad de la información, siendo esta siempre responsabilidad del equipo editorial que la produzca.
- 1.2.7)** Que la publicidad que se incluya, no cause confusión al público receptor, evitando aquella publicidad que haga mal uso del lenguaje mediante expresiones o imágenes vulgares u obscenas. Al transmitirse deberá presentar las características o cualidades debidamente acreditadas de los bienes, productivos y servicios a que se refiera.

1.3 Con relación a los Programas y Canales de Programación dirigidos de forma preponderante a público infantil,

- 1.3.1)** Enviar mensajes o imágenes de discriminación o violencia en programación infantil,
- 1.3.2)** Evitar publicidad insidiosa o inadecuada para público infantil, en cuanto a lenguaje, mensaje o bienes o servicios anunciados.
- 1.3.3)** Que los contenidos dirigidos a públicos infantiles, promuevan los valores cívicos, el respeto a todas las personas y multiculturalidad nacional e internacional.

2. MEDIOS DE CONTACTO

2.1 El Concesionario establece para recibir información, quejas y sugerencias con relación a los contenidos del servicio de Televisión Restringida, los siguientes medios de contacto.

- 2.1.1)** Correo Electrónico: atencionclientes.escobedo@gmail.com
- 2.1.2)** Teléfono: (448) 275 13 85
- 2.1.3)** Buzón ubicado en: Av. Panamericana No. 57-B, Zona Centro, Pedro Escobedo, Queretaro. Horario: Lunes a Viernes de 10:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.
- 2.1.4)** En la dirección Web: www.teleradio.com.mx

En toda Queja, Reclamación, Información o Sugerencia, deberá indicarse el contenido materia de la misma, las causas o motivos de la queja, y de desear recibir respuesta, nombre y correo electrónico o teléfono para comunicación.

2.2 El Concesionario se compromete a recibir y dar seguimiento a todas las Quejas y sugerencias que se reciban por los medios antes descritos, bajo las siguientes reglas:

- 2.2.1)** Todo comentario o queja que se reciba respecto de un contenido o Canal de Programación producido por una empresa o agente externo, se remitirá al productor o responsable, notificado al Quejoso a través del medio que en su caso, hubiere señalado para ello.
- 2.2.2)** Todo comentario que se reciba respecto de contenidos y Canales de Programación producidos por el Concesionario, se remitirá la Queja al área responsable, que deberá emitir una respuesta fundada, en un plazo máximo de 10 días hábiles. Dicha respuesta se deberá remitir al Quejoso a través del medio que en su caso hubiera señalado para ello.

2.2.3) Cualquier queja cuya respuesta requiera de un plazo para su implementación, corrección o mejora, en la respuesta que en su caso se remita al Usuario, se indicará dicha circunstancia y el plazo estimado para ello.

2.3 El Concesionario buscará tener una lista de medios de contacto de todos los productores de Canales de Programación que se contraten para su retransmisión en la red de concesionario. Dichos contactos serán para la remisión de cualquier Queja o comentario recibido de las Audiencias, para su conocimiento y respuesta.

3. CONTENIDO DEL CONCESIONARIO

3.1 En los contenidos o Canales de Programación producidos por el Concesionario, el Concesionario buscará dar cumplimiento directo a los compromisos contenidos en el capítulo 1 del presente Código de Ética.

3.2 En la Información o contenidos noticiosos producidos por el Concesionario, se omitirá transmitir publicidad disfrazada de información noticiosa.

3.2.1) Que todo el contenido del Concesionario, se haga un uso correcto del lenguaje, omitiendo expresiones groseras o la deformación del lenguaje.

3.2.2) Que los contenidos respeten las pluralidades ideológicas, políticas, sociales, culturales y sociales.

3.2.3) Que se respete la privacidad, libertad de expresión, dignidad y datos personales de todos los involucrados, incluyendo entrevistados, personas relevantes, fuentes o autoridades, salvo que por razones de interés público, su difusión sea necesaria.

3.2.4) En entrevistas, paneles o mesas de discusión, se buscará que la edición o transmisión del material sea acorde con el sentido o contenidos sustantivo de lo dicho o argumentado por los invitados.

3.2.5) En la difusión de información, cuando sea posible, se mencionarán las fuentes de las que se obtuvo la información, sin violar los derechos a la privacidad de las partes o fuentes involucradas, especialmente cuando se trate de menores o incapaces.

3.2.6) En la difusión de información incorrecta o inexacta, se buscará corregir los errores o inexactitudes de la forma más eficiente y rápida posible.

3.2.7) Omitir la difusión o promoción deliberada o inconsciente de prejuicios, estereotipos, u otras formas de discriminación o menoscabo de la dignidad de ninguna persona.

3.2.8) En la difusión de información evitar la difusión de imágenes inapropiadas para el público, o hacer apología de la violencia o de los grupos criminales, siempre que a juicio del equipo editorial, dichas omisiones no generen menoscabo en la relevancia y claridad de la información difundida.

3.2.9) En la difusión de información, y en el marco de la Libertad de Expresión, hacer un uso correcto de términos técnicos y legales, así como respetar la presunción de inocencia de quienes aún no sea condenados legalmente y la protección de la privacidad y derechos de las víctimas u ofendidos.

AVISO DE PRIVACIDAD

1.- Información Personal.- El Concesionario puede solicitar al usuario diversa información personal, para efectos de la contratación, cobro, instalación y prestación de los servicios contratados por el Usuario. Estos datos incluyen: Nombre, Registro Federal de Contribuyentes, Domicilio, datos bancarios, referencias personales y otros de naturaleza análoga.

2.- Protección.- El Concesionario mantendrá una protección adecuada, de conformidad con los estándares de la industria, con el efecto de asegurar la seguridad, integridad y privacidad de la información de los usuarios.

La información del usuario no será compartida con ningún tercero, salvo la información estadística (y despersonalizada) que el Concesionario podría estar obligado a entregar por las disposiciones aplicables.

3.- Mandamientos de Autoridad.- El Concesionario está obligado a entregar la información personal del usuario que le sea requerida por autoridad administrativa o judicial competente, en los términos de la legislación administrativa, civil, penal y en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, incluyendo los artículos 189 y 190 de la misma.

3.1.- Acciones Legales.- El Concesionario podrá entregar información del usuario en cualquier caso de acciones legales que el Concesionario realice contra el usuario, o previo mandamiento judicial, respecto de una acción que un tercero realice contra un usuario.

4.- Modificación, Actualización y Cancelación de la Información.- El Usuario podrá solicitar al Concesionario, en los siguientes medios de contacto:

- 4.1.-** Acudir a las oficinas ubicadas en: Av. Panamericana No. 57-B, Zona Centro, Pedro Escobedo, Queretaro.
- 4.2.-** Al Teléfono: (448) 275 13 85
- 4.3.-** Al Correo Electrónico: atencionclientes.escobedo@gmail.com

5.- Uso de Medios de Identificación.- El Concesionario podrá usar mecanismos electrónicos de identificación, como claves, “cookies” y otros que pueden identificar al usuario con la empresa.

Este tipo de mecanismos no permitirán a ningún tercero el acceso a la información personal del usuario.

6.- Modificación al Presente Aviso de Privacidad.- El Concesionario se reserva la posibilidad de modificar el presente aviso para adecuarlo a nuevos servicios, condiciones, legislación o políticas de privacidad.

El usuario es responsable de revisar la presente política de forma regular, para conocer los cambios que pudieran aplicarse al mismo.