CÓDIGO DE ÉTICA

PREÁMBULO

El presente Código se formula de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6º, 7º y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en cumplimiento con el Artículo 250 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, con relación al artículo 18 de los Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias **publicado el 28 de agosto de 2026 en el Diario Oficial de la Federación** y demás disposiciones jurídicas aplicables. Se pone a su disposición el presente Código de Ética, el cual establece la directrices que esta consesionaria debe seguir mediante criterios éticos para el tratamiento de la información y los contenidos que se presentan.

Este documento es una herramienta útil para las audiencias, reconociendo que la participación activa de estas últimas es clave para el éxito en la práctica diaria del trabajo realizado. Asimismo, presenta una serie de pautas y recomendaciones, cuya finalidad es orientar hacia la máxima calidad de los profesionales, que laboran aquí; y brindar a nuestros clientes un servicio con contenido de calidad, que propicie una comunicación para el desarrollo.

La Concesionaria reconoce que la prestación de servicios de Televisión y/o Audio de Paga puede comprender la integración, distribución y retransmisión de señales y canales de programación producidos y proporcionados por terceros.

En consecuencia, este Código distingue expresamente entre:

a) las obligaciones y responsabilidades que corresponden directamente a la Concesionaria respecto de la prestación de su servicio;
b) los contenidos, programas, señales y canales generados, producidos, seleccionados o editados por las Programadoras; y
c) las obligaciones que, conforme al marco jurídico aplicable, correspondan directamente a las Programadoras respecto de sus contenidos.

La Concesionaria no asumirá como propios los contenidos editoriales, informativos, noticiosos, culturales, deportivos, de entretenimiento, publicitarios o de cualquier otra naturaleza que sean generados y proporcionados por terceros, salvo respecto de aquellos elementos o contenidos sobre los cuales tenga control directo conforme a la naturaleza de su servicio.

Este Código tampoco podrá interpretarse como una facultad de la Concesionaria para ejercer censura previa, modificar unilateralmente contenidos de terceros o interferir indebidamente en la libertad de expresión, libertad programática o libertad editorial de las Programadoras.

CÓDIGO DE ÉTICA

INDICE

1.- DISPOSICIONES GENERALES

2.- NATURALEZA DEL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES

3.- MISIÓN, VISIÓN, IDENTIDAD Y VALORES

4.- DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

5.- PUBLICIDAD, CONTENIDO DE MARCA Y ELEMENTOS COMERCIALES

6.- INFORMACIÓN NOTICIOSA Y OPINIÓN

7.- DERECHO DE RÉPLICA

8.- ACCESIBILIDAD

9.- INSTRUMENTOS Y MECANISMOS PARA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

10.- MECANISMO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

11.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

12.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

13.- TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN DEL CÓDIGO

14.- RELACIÓN CON LAS PROGRAMADORAS

15.- SUPERVISIÓN Y CUMPLIMIENTO

16.- DISPOSICIONES FINALES

CÓDIGO DE ÉTICA

DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto

El presente Código tiene por objeto establecer los principios, valores, criterios y mecanismos mediante los cuales HIPERCABLE DE MONCLOVA protegerá los derechos de las Audiencias en la prestación del servicio de Televisión y/o Audio de Paga.

Asimismo, establece los mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones, sugerencias y Quejas relacionadas con el servicio y, cuando corresponda, para su canalización a las Programadoras responsables de los contenidos.

2. Fundamento

El presente Código se expide de conformidad con:

I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
II. La Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
III. Los Lineamientos Generales para la protección de los Derechos de las Audiencias;
IV. La legislación aplicable en materia de protección de niñas, niños y adolescentes;
V. La legislación aplicable en materia de igualdad y no discriminación;
VI. La legislación aplicable en materia de derecho de réplica;
VII. La legislación aplicable en materia de protección de datos personales; y
VIII. Las demás disposiciones jurídicas aplicables.

3. Principios de Interpretación

La interpretación y aplicación de este Código se realizará conforme a los principios de:

I. Dignidad humana;
II. Igualdad y no discriminación;
III. Pluralidad;
IV. Libertad de expresión;
V. Libertad programática;
VI. Libertad editorial;
VII. Interés superior de niñas, niños y adolescentes;
VIII. Accesibilidad;
IX. Transparencia;
X. Protección de datos personales;
XI. Buena fe; y
XII. Respeto a los derechos de las Audiencias.

4. Aucencia de censura previa

Ninguna disposición del presente Código podrá interpretarse como autorización para ejercer censura previa respecto de los contenidos de las Programadoras.

La Concesionaria observará las disposiciones aplicables y ejercerá sus facultades únicamente respecto de aquellas materias que correspondan directamente a la prestación del servicio que tiene concesionado.

CÓDIGO DE ÉTICA

NATURALEZA DEL SERVICIO Y DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES

5. Naturaleza del servicio

Para efectos del presente Código, HIPERCABLE DE MONCLOVA presta un servicio de Televisión y/o Audio de Paga mediante el cual ofrece a sus personas usuarias una determinada oferta de señales, canales y contenidos, de conformidad con las condiciones de su título de concesión y demás disposiciones aplicables.

6. Canales y señales de terceros

La Concesionaria podrá distribuir y retransmitir señales y canales de programación proporcionados por Programadoras independientes.

La incorporación de una señal o canal a la oferta del servicio no implica que la Concesionaria sea propietaria de dicha señal, canal, programa, contenido o producción.

7. Reponsabilidad editorial de las Programadoras

La selección, producción, edición, dirección editorial y generación de los contenidos propios de cada señal o canal corresponderá a la Programadora que los produzca o proporcione, en los términos que resulten aplicables.

En consecuencia, la Concesionaria no asumirá responsabilidad editorial por los contenidos generados por terceros cuando carezca de control editorial sobre ellos.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones que directamente correspondan a la Concesionaria conforme a la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

8. Contenidos Propios

Cuando la Concesionaria genere, produzca, seleccione, edite o incorpore directamente contenidos propios, será responsable de observar respecto de éstos las obligaciones que le correspondan conforme al marco jurídico aplicable y al presente Código.

9. Elementos bajo control de la Concesionaria

La Concesionaria será responsable, en el ámbito de sus atribuciones y capacidades técnicas y operativas, de los elementos que se encuentren directamente bajo su control, incluyendo, entre otros:

I. La prestación del servicio contratado;
II. La información proporcionada directamente a las personas usuarias sobre el servicio;
III. La integración y administración de la oferta de canales;
IV. La guía electrónica de programación, en los aspectos bajo su control;
V. Los medios de atención y recepción de Quejas;
VI. La información institucional difundida directamente por la Concesionaria;
VII. La publicidad o contenidos comerciales insertados directamente por la Concesionaria, cuando corresponda; y
VIII. Los mecanismos de accesibilidad que correspondan directamente a la prestación del servicio.

10. Contenidos retransmitidos

Respecto de los contenidos que formen parte de una señal proporcionada por una Programadora, la Concesionaria reconocerá que la responsabilidad editorial corresponde a quien genere, produzca o programe dichos contenidos, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan directamente a la Concesionaria conforme a la legislación aplicable.

11. Identificación de responsabilidades

La atención de una manifestación, reclamación o Queja se realizará atendiendo a la naturaleza del asunto. Cuando se trate de una cuestión relacionada con la prestación del servicio, la Concesionaria será responsable de su atención.

Cuando la manifestación se refiera exclusivamente al contenido editorial de una señal de un tercero y la Concesionaria carezca de control editorial sobre éste, se informará a la persona promovente sobre la naturaleza de la señal y, cuando resulte procedente, se canalizará la manifestación a la Programadora correspondiente.

CÓDIGO DE ÉTICA

MISION, VISIÓN, IDENTIDAD Y VALORES

12. Misión

La misión de HIPERCABLE DE MONCLOVA consiste en proporcionar servicios de Televisión y/o Audio de Paga de manera confiable, transparente, accesible y respetuosa de los derechos de las Audiencias, facilitando el acceso a una oferta diversa de señales y contenidos.

13. Visión

La visión de la Concesionaria es consolidarse como un prestador de servicios de Televisión y/o Audio de Paga orientado a la calidad del servicio, la atención responsable de las Audiencias, la accesibilidad, la transparencia y el respeto al marco jurídico aplicable.

14. Identidad del servicio

La identidad del servicio de HIPERCABLE DE MONCLOVA estará determinada por:
I. Su nombre comercial;
II. Su imagen y elementos distintivos;
III. La naturaleza del servicio ofrecido;
IV. La oferta de señales y canales puesta a disposición de las Audiencias;
V. Los mecanismos de atención y relación con las personas usuarias; y
VI. Los contenidos propios que, en su caso, genere o difunda directamente.

La identidad del servicio de la Concesionaria no deberá confundirse con la identidad editorial de las señales o canales de terceros que sean retransmitidos.

15. Identidad Programática

La Concesionaria identificará ante las Audiencias, mediante los mecanismos disponibles, las señales y canales que integren su oferta de programación, procurando proporcionar, cuando la información se encuentre disponible y corresponda a su ámbito de control:
I. Nombre del canal o señal;
II. Identificación o número asignado dentro de la oferta;
III. Nombre de la Programadora;
IV. Tipo general de programación; y
V. Información disponible en la guía de programación.

La identificación de una señal de terceros no implica que la Concesionaria sea titular de su identidad editorial.

16. Valores

La prestación del servicio se regirá por los siguientes valores:
I. Respeto a la dignidad humana;
II. Igualdad;
III. No discriminación;
IV. Pluralidad;
V. Transparencia;
VI. Responsabilidad;
VII. Accesibilidad;
VIII. Protección de niñas, niños y adolescentes;
IX. Respeto a la libertad de expresión; y
X. Protección de los derechos de las Audiencias.

CÓDIGO DE ÉTICA

DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN ABIERTA Y RADIO Y TELEVISIÓN Y/O AUDIO DE PAGA

Artículo 8. Sin perjuicio de los derechos previstos en otras leyes, las Audiencias tienen los siguientes derechos:

I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa; así como, a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión;

II. Que la Publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa;

III. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el Contenido;

IV. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que difundan en sus Contenidos y la opinión de las personas que participan en éstos, especialmente en los programas de carácter noticioso;

V. Recibir Contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación;

VI. Recibir programación variada que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

VII. Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica;

VIII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;

IX. En la prestación de los servicios de radiodifusión está 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, tanto en la programación como en la Publicidad;

X. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;

XI. Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;

XII. Que en radiodifusión se utilice el subtitulaje o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;

XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:

- **A.** Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o
- **B.** Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.

XIV. Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

A. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;

B. A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;

C. A contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y

D. A que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

17. Reconocimiento de derechos

La Concesionaria reconoce expresamente los derechos de las Audiencias establecidos en la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

18. Información y pluralidad

Las Audiencias tienen derecho a recibir una oferta diversa y plural de señales y contenidos, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

La Concesionaria procurará proporcionar información clara respecto de la oferta de canales y programación que se encuentre bajo su control.

19. Identificación de contenidos

La Concesionaria observará, dentro del ámbito de sus atribuciones y capacidades, las medidas que permitan a las Audiencias identificar la naturaleza de los contenidos y distinguir, cuando corresponda, entre contenidos y publicidad.

Tratándose de señales de terceros, la Concesionaria observará las obligaciones que legalmente le correspondan, sin asumir la responsabilidad editorial de la Programadora.

20. Horarios y guía de programación

La Concesionaria pondrá a disposición de las Audiencias, por los medios disponibles, información sobre la programación de los canales que integren su oferta.

Los cambios de programación que sean informados oportunamente a la Concesionaria por las Programadoras serán reflejados en la guía o medios de información correspondientes, en la medida técnica y operativamente posible.

21. Derecho de réplica

La Concesionaria reconoce el derecho de réplica de las Audiencias en los términos establecidos en la legislación aplicable.

Cuando la solicitud de réplica corresponda a un contenido generado por una Programadora, la Concesionaria informará a la persona interesada sobre la naturaleza de la señal y, cuando corresponda, canalizará la solicitud a la Programadora responsable, sin perjuicio de las obligaciones directas que legalmente correspondan a la Concesionaria.

22. Igualdad y no discriminación

La Concesionaria observará el principio de igualdad y no discriminación en la prestación del servicio y en la atención de las Audiencias.

23. Derechos humanos

La Concesionaria actuará conforme al principio de respeto a los derechos humanos y promoverá, dentro del ámbito de sus atribuciones, una atención libre de prácticas discriminatorias.

24. Interés superior de niñas, niños y adolecentes

La Concesionaria observará las obligaciones que le correspondan en materia de protección de niñas, niños y adolescentes.

Cuando dichas obligaciones correspondan directamente al contenido generado por una Programadora, se atenderá a la distribución de responsabilidades establecida en la legislación aplicable.

CÓDIGO DE ÉTICA

PUBLICIDAD, CONTENIDO DE MARCA Y ELEMENTOS COMERCIALES

Artículo 9. Queda prohibido a las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga y Programadoras, presentar como información periodística o noticiosa cualquier tipo de Publicidad o propaganda, a fin de evitar la transmisión de Publicidad engañosa.

Artículo 10. Todo Patrocinio, Mensaje Comercial, Contenido de Marca o Emplazamiento de Producto deberá estar identificado, a fin de diferenciarlos de los Contenidos que se transmitan tanto en el servicio de Televisión Abierta y Radio, como en el servicio de Televisión y/o Audio de Paga.

Para tal efecto, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán observar, como mínimo, los siguientes elementos:

I. Para el servicio de Televisión Abierta y Televisión de Paga:

A. En Espacios Comercializados por la Concesionaria dentro de un Contenido: Podrán hacer la mención de que es un espacio comercializado mostrando en la pantalla, de forma clara, legible y visible, el símbolo “P” con el diseño, dimensiones y características gráficas establecidas en el Anexo 1 de los presentes Lineamientos. Este símbolo se podrá incluir al inicio y al final del espacio comercializado por al menos 5 (cinco) segundos continuos.

Al final de cada Contenido se deberá mostrar en pantalla: “Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados” y los logotipos o nombres comerciales de las marcas que hayan contratado Espacios Comercializados y/o realizado Patrocinios dentro del Contenido.

B. Cortes comerciales: Para diferenciar los cortes comerciales de los Contenidos, se anunciará el inicio y el fin del corte comercial, cuando de la continuidad de la transmisión no resulte claro el inicio del mismo.

II. Para el servicio de Radio y Audio de Paga:

A. Espacios Comercializados por la Concesionaria dentro del Contenido: Al final de cada Contenido se deberá expresar verbalmente “Este programa contó con Espacios Comercializados y/o Patrocinados”.

B. Cortes comerciales: Se anunciará de manera clara el inicio y el fin del corte comercial cuando, de la continuidad de la transmisión, no resulte claro el inicio del mismo.

25. Publicidad bajo control de la Concesionaria

La publicidad, promociones o contenidos comerciales que sean incorporados directamente por la Concesionaria estarán sujetos a las disposiciones jurídicas aplicables.

26. Publicidad integrada en señales de terceros

La publicidad que forme parte de una señal proporcionada por una Programadora será considerada parte de dicha señal, salvo que exista una inserción, sustitución, sobreposición o modificación realizada directamente por la Concesionaria.

La Concesionaria no asumirá responsabilidad editorial por publicidad que forme parte integral de una señal de terceros, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan conforme a la legislación aplicable.

27. Inserciones comerciales propias

Cuando la Concesionaria incorpore directamente mensajes comerciales, sobreposiciones, promociones, espacios publicitarios u otros elementos sobre una señal, observará las disposiciones aplicables respecto de dichos elementos.

DISTINGUIR ENTRE INFORMACIÓN NOTICIOSA Y OPINIÓN

Artículo 11. En los Contenidos, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio; así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga o las Programadoras deberán implementar al menos, los siguientes mecanismos para diferenciar la opinión de la persona informadora, comentarista o conductora respecto de la información noticiosa:

I. Para el servicio de Televisión Abierta y Televisión de Paga y los Contenidos de las Programadoras:

A. En Contenidos noticiosos o que cuenten con secciones informativas o noticiosas específicas: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento, que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos, al inicio y al final del programa.

B. En Contenidos que no cuenten con secciones o espacios informativos específicos: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos al inicio y al final del programa.

C. En Contenidos de opinión: plecas, cortinillas, mensajes en la pantalla o cualquier otro elemento que permita identificar plenamente que la persona informadora, comentarista o conductora, expresa principalmente sus opiniones.

Dichos elementos se deberán incorporar al menos al inicio y al final del programa.

II. Para el servicio de Radio y Audio de Paga y los Contenidos de las Programadoras:

A. Se deberán incorporar elementos sonoros que permitan identificar plenamente que, en el Contenido, la persona informadora, comentarista o conductora, expresa de forma indistinta, sus opiniones y mensajes noticiosos o únicamente opiniones.

Dichos elementos se deberán incorporar al inicio y al final del Contenido.

DILIGENCIA EN LA INFORMACIÓN NOTICIOSA

Artículo 12. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga o las Programadoras, adoptarán las medidas necesarias para preservar la pluralidad y veracidad de la información, debiéndose apegar a los criterios editoriales y valores que establezcan en sus Códigos de Ética para el tratamiento de la información noticiosa.

CÓDIGO DE ÉTICA

DERECHO DE RÉPLICA

Artículo 13. Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de réplica, se observará lo dispuesto en la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica. Para tal efecto, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga deberán:

I. Informar a las Audiencias, al menos en su portal de internet, que tienen derecho de réplica cuando se publiquen o difundan hechos de su persona que sean inexactos o falsos, e

II. Informar a las Audiencias, al menos en su portal de internet, que en caso de ser procedente su solicitud de réplica, las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, así como las del servicio de Televisión y/o Audio de Paga, publicarán o transmitirán de manera gratuita, por el mismo medio, la rectificación o respuesta formulada.

Derecho de réplica

La Concesionaria reconoce el derecho de réplica de las Audiencias en los términos establecidos en la legislación aplicable.

Cuando la solicitud de réplica corresponda a un contenido generado por una Programadora, la Concesionaria informará a la persona interesada sobre la naturaleza de la señal y, cuando corresponda, canalizará la solicitud a la Programadora responsable, sin perjuicio de las obligaciones directas que legalmente correspondan a la Concesionaria.

ACCESIBILIDAD

Artículo 14. Las Concesionarias de Televisión Abierta, las de Televisión de Paga y las Programadoras garantizarán que las Audiencias con Discapacidad accedan al servicio de Lengua de Señas Mexicana, para los fines y en los términos señalados en el artículo 16 de los presentes Lineamientos, conforme a lo establecido en las disposiciones que resulten aplicables.

28. Principio de accesibilidad

La Concesionaria adoptará las medidas de accesibilidad que correspondan a la prestación de su servicio, de conformidad con la Ley, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

Artículo 15. La Concesionaria de Televisión Abierta, la Concesionaria de Televisión de Paga, y Programadoras garantizarán que las Audiencias con Discapacidad accedan al servicio de Subtitulaje Oculto, conforme a lo establecido en el Anexo 2, para los fines y en los términos señalados en el artículo 16 de estos Lineamientos, para lo cual deberán observar los siguientes parámetros:

I. Usar una de las lenguas nacionales y respetar sus reglas de ortografía y gramática;

II. Tener sincronía con las voces habladas, en el mismo orden de éstas, sin sustituciones ni parafraseo;

III. El subtitulaje deberá ser superpuesto en la pantalla y mostrarse a una velocidad que permita su lectura;

IV. Ubicarse en la parte inferior de la pantalla sin obstruir elementos o información. En el supuesto de que su ubicación en la parte inferior obstruya algún elemento visual o de información de importancia para la adecuada comprensión del programa, podrá colocarse en otra parte de la pantalla;

V. Ocupar preferentemente 2 (dos) líneas de texto, y como máximo 3 (tres);

VI. La tipografía utilizada responderá a criterios de máxima legibilidad, y

VII. Presentarse en colores diferentes con el fondo de la pantalla para facilitar su visibilidad y lectura

29. Personas con discapacidad

La Concesionaria procurará que sus mecanismos de atención, información y comunicación con las Audiencias sean accesibles para personas con discapacidad, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

Artículo 16. En las señales de las Concesionarias de uso comercial y de uso público que transmitan Televisión Abierta y que cubran más del 50% (cincuenta por ciento) del territorio nacional, los servicios de Subtitulaje Oculto, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, deberán estar disponibles en al menos uno de sus Contenidos noticiosos y uno de sus programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional, que sean transmitidos de las 06:00 (seis) a las 24:00 (veinticuatro) horas.

En programas en vivo, la Concesionaria de Televisión Abierta y la Concesionaria de Televisión de Paga adoptarán las medidas necesarias para cumplir lo establecido en el presente artículo, y en su caso, podrá existir un retraso de hasta 5 (cinco) segundos con el Contenido.

30. Guía de programación

La información de la guía de programación que se encuentre bajo control de la Concesionaria deberá proporcionarse mediante mecanismos que permitan su consulta por las Audiencias, considerando las medidas de accesibilidad aplicables.

31. Señales de terceros

Respecto de las medidas de accesibilidad incorporadas directamente en los contenidos de las señales de terceros, la Concesionaria observará las obligaciones que legalmente le correspondan y, cuando resulte aplicable, coordinará con las Programadoras la disponibilidad de dichas funcionalidades.

CÓDIGO DE ÉTICA

INSTRUMENTOS Y MECANISMOS PARA EL EJERCICIO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 17. Son instrumentos y mecanismos para garantizar el ejercicio y protección de los derechos de las Audiencias:

I. Los Códigos de Ética, y

II. La Persona Defensora de Audiencias.

Artículo 18. Las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga deberán contar con un Código de Ética que contendrá, al menos, lo siguiente:

I. Criterios editoriales y valores para:

- **a.** La protección a grupos vulnerables, la no discriminación, la no emisión de discursos de odio y violencia, el respeto a la dignidad humana, y
- **b.** El tratamiento y difusión de información noticiosa que aseguren que al momento de hacer pública la información se contaba con elementos mínimos para concluir que la noticia era veraz, en los términos previstos en el artículo 12 de estos Lineamientos;

II. Mención expresa de los derechos de las Audiencias contenidos en estos Lineamientos;

III. La misión y visión que defina la identidad editorial del medio;

IV. Los valores y principios que guiarán su programación;

V. La Identidad Programática, que se compone por el conjunto de características de cada canal de programación, tales como: el nombre, logotipo, tipo de programación, entre otras; que permiten su conocimiento e identificación por parte de las Audiencias;

VI. Los mecanismos para nombrar a la Persona Defensora, y

VII. Los mecanismos para la defensa de los derechos de las Audiencias.

A petición de parte, la Comisión brindará asistencia y asesoría a las Concesionarias para facilitar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente artículo.

Artículo 19. Cada canal de programación, a través de multiprogramación, deberá contar con un Código de Ética.

Los canales de programación que tengan la misma Identidad Programática a lo largo del país, deberán tener el mismo Código de Ética.

32. Mecanismos de atención

La Concesionaria dispondrá de mecanismos para recibir y atender reclamaciones, sugerencias y Quejas de las Audiencias.

Los medios disponibles serán:

Portal de Internet: hipercable.com.mx/hiper/
Correo electrónico: **contacto@hipercable.com.mx**
Teléfono: **866 633 9962**
Domicilio: **Roberto Moreno No. 726 Colonia Centro, 25700 Monclova, Coahuila**
Horario de Atención: Lunes a Viernes 9:00 a 19:00 hrs /Sábados 9:00 a 17:00 hrs

33. Clasificación de las manifestaciones

Las manifestaciones recibidas serán clasificadas, según corresponda, como:
I. Asuntos relacionados con la prestación del servicio;
II. Asuntos relacionados con la oferta o guía de programación;
III. Asuntos relacionados con accesibilidad;
IV. Asuntos relacionados con publicidad o elementos comerciales bajo control de la Concesionaria;
V. Quejas relacionadas con contenidos propios; o
VI. Quejas relacionadas con contenidos generados por Programadoras.

34. Atención de asuntos propios

Las reclamaciones, sugerencias o Quejas relacionadas directamente con la prestación del servicio serán atendidas por la Concesionaria mediante sus mecanismos institucionales.

35. Contenidos de terceros

Cuando una Queja se refiera exclusivamente a un contenido generado por una Programadora y la Concesionaria no tenga control editorial sobre éste, la Concesionaria:

I. Recibirá la manifestación;
II. Identificará, en la medida de la información disponible, la señal o canal al que corresponda;
III. Informará a la persona promovente sobre la naturaleza de la señal;
IV. Canalizará la Queja a la Programadora cuando resulte procedente; y
V. Dará seguimiento dentro del ámbito de sus atribuciones.

Lo anterior no implicará asumir responsabilidad editorial por el contenido de la Programadora.

CÓDIGO DE ÉTICA

MECANISMO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 36. Modalidad adoptada

De conformidad con las disposiciones aplicables a las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, HIPERCABLE DE MONCLOVA opta por establecer un:

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE LAS AUDIENCIAS.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Concesionaria pueda optar posteriormente por contar con una Persona Defensora de Audiencias, en cuyo caso deberá realizar las modificaciones e inscripciones correspondientes.

El artículo 51 de los Lineamientos permite expresamente a las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga optar entre contar con una Persona Defensora o designar un área responsable de atender las Quejas.

Artículo 37. Designación del área responsable

El área responsable será designada por HIPERCABLE DE MONCLOVA y contará con las facultades y medios necesarios para recibir, registrar, tramitar y dar seguimiento a las Quejas de las Audiencias.

Área responsable: CALL CENTER
Responsable: Elizabeth Rivera Nieto
Correo electrónico: elizabethrivera@eimexico.com
Teléfono: 8786890143

Artículo 38. Imparcialidad

El área responsable deberá actuar con objetividad, imparcialidad y respeto a los derechos de las Audiencias.

Artículo 39. Mecanismos para la defensa de los derechos

El área responsable contará, como mínimo, con los siguientes mecanismos:

I. Recepción de Quejas;
II. Registro de Quejas;
III. Análisis de los hechos manifestados;
IV. Identificación del contenido o servicio involucrado;
V. Determinación de la competencia de la Concesionaria;
VI. Canalización a la Programadora cuando corresponda;
VII. Seguimiento de la Queja;
VIII. Comunicación de la respuesta correspondiente; y
IX. Conservación de los registros conforme a las disposiciones aplicables.

CÓDIGO DE ÉTICA

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Artículo 40. Derecho a presentar Quejas

Las Audiencias podrán presentar una Queja cuando consideren que se han vulnerado sus derechos como Audiencia o se ha incumplido el presente Código.

Podrá mediante escrito entregado físicamente en las oficinas de la Concesionaria y/o por vía electrónica a través del **Portal de Internet:** hipercable.com.mx/hiper/ presentar sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación, la Queja se deberá presentar dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el Contenido, programa o Publicidad, señalando lo siguiente:

Artículo 41. Requisitos

La Queja deberá contener, en la medida de lo posible:

I. Nombre de la persona promovente;
II. Medio para recibir notificaciones;
III. Identificación del contenido, programa, señal, canal o servicio relacionado;
IV. Fecha aproximada de transmisión o prestación del servicio;
V. Descripción de los hechos;
VI. Derechos que considere vulnerados; y
VII. Elementos o evidencias que, en su caso, tenga disponibles.

La ausencia de alguno de estos elementos no impedirá la recepción de la Queja.

Los datos personales presentados a la Defensoría de Audiencias serán tratados de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 42. Plazo

Las Quejas relacionadas con contenidos deberán presentarse dentro del plazo establecido en los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.
Deberán dar atención a las Quejas en un plazo máximo de 20 (veinte) días, contados a partir del día siguiente a su presentación.

Para efectos de certeza, la Concesionaria informará en sus medios de atención el plazo aplicable.

Artículo 43. Prevención

En el procedimiento de Queja, las notificaciones se realizarán por correo electrónico.
Cuando la información proporcionada sea insuficiente para identificar el contenido, servicio o hechos materia de la Queja, se podrá solicitar a la persona promovente que proporcione información adicional, sin impedir la recepción inicial de su manifestación.

Artículo 44. Plazo de resolución

Las Quejas serán atendidas dentro del plazo máximo establecido por los Lineamientos aplicables.

Tratándose de las Quejas a las que resulte aplicable el procedimiento previsto para las Audiencias de Televisión y/o Audio de Paga, se observarán las mismas reglas y plazos establecidos en los Lineamientos.

Los Lineamientos establecen un plazo máximo de veinte días para la atención de las Quejas dentro del procedimiento correspondiente.

Artículo 45. Quejas sobre canales de terceros

Cuando la Queja corresponda a un contenido generado por una Programadora, el área responsable determinará si el asunto se encuentra dentro del ámbito de responsabilidad directa de la Concesionaria.
Si no se encuentra dentro de dicho ámbito, la Queja podrá ser canalizada a la Programadora correspondiente.

La canalización no prejuzgará sobre la procedencia de la Queja ni implicará que la Concesionaria adopte una posición editorial respecto del contenido.

Artículo 46. Respuesta

La respuesta deberá ser clara, fundada en los elementos disponibles y comunicada a la persona promovente por el medio proporcionado para tal efecto.

Cuando la Concesionaria no tenga competencia directa sobre el asunto, la respuesta señalará las razones y, cuando sea posible, proporcionará información sobre la instancia o Programadora que corresponda.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

47. Tratamiento de datos personales

Los datos personales proporcionados por las Audiencias con motivo de la presentación y atención de Quejas serán tratados conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

48. Finalidad

Los datos personales recabados serán utilizados únicamente para las finalidades relacionadas con la recepción, identificación, tramitación, seguimiento y respuesta de las Quejas y demás procedimientos relacionados con los derechos de las Audiencias.

49. Confidencialidad

La Concesionaria adoptará las medidas administrativas, técnicas y físicas necesarias para proteger los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la atención de las Audiencias.

Los Lineamientos establecen expresamente obligaciones de debido tratamiento y protección de los datos personales utilizados con motivo de la atención de Quejas.

TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN DEL CÓDIGO

50. Publicación

Una vez obtenida la constancia de inscripción correspondiente, la Concesionaria publicará el presente Código en:

I. Su portal de Internet;
II. Los medios digitales con los que cuente; y
III. Un lugar visible de sus instalaciones, cuando corresponda.

Los Lineamientos establecen un plazo máximo de diez días contado a partir del día siguiente a la notificación de la constancia de inscripción para realizar dicha publicación.

51. Disponibilidad

El Código permanecerá disponible para consulta pública mientras se encuentre vigente.

52. Información a las Audiencias

La Concesionaria facilitará a las Audiencias información sobre los mecanismos disponibles para presentar reclamaciones, sugerencias y Quejas.

MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO

53. Modificaciones

El presente Código podrá modificarse cuando:

I. Se modifique el marco jurídico aplicable;
II. Se modifiquen las condiciones de prestación del servicio;
III. Se incorporen nuevos mecanismos de atención;
IV. Se requiera fortalecer la protección de los derechos de las Audiencias; o
V. La Concesionaria determine realizar una actualización.

54. Procedimiento de modificación

Toda modificación al presente Código deberá observar el procedimiento de inscripción correspondiente ante la Comisión.

Los Lineamientos expresamente permiten modificar el Código de Ética en cualquier momento, sujeto al procedimiento de inscripción aplicable.

RELACIÓN CON LAS PROGRAMADORAS

55. Coordinación

La Concesionaria procurará mantener mecanismos de coordinación con las Programadoras cuyas señales formen parte de su oferta, particularmente para facilitar:

I. La identificación de los contenidos;
II. La actualización de la información de programación;
III. La atención de Quejas que correspondan a contenidos de terceros;
IV. La implementación de medidas de accesibilidad cuando resulten aplicables; y
V. La observancia de las obligaciones legales que correspondan a cada sujeto.

56. No asunción de responsabilidad editorial

La coordinación con las Programadoras no implica subordinación editorial ni transferencia de responsabilidad respecto de los contenidos generados por éstas.

57. Integridad de las señales

La Concesionaria observará las obligaciones legales que le correspondan respecto de la retransmisión de señales y contenidos.

Cuando una disposición jurídica establezca obligaciones específicas respecto de la retransmisión íntegra, simultánea, sin modificaciones o bajo determinadas condiciones, la Concesionaria deberá observarlas en los términos establecidos por dicha disposición.

SUPERVISIÓN Y CUMPLIMIENTO

58. Cumplimiento

La Concesionaria adoptará las medidas necesarias para dar cumplimiento al presente Código y a las disposiciones aplicables en materia de derechos de las Audiencias.

59. Supervisión de la Comisión

La Concesionaria reconoce las facultades de supervisión que corresponden a la Comisión conforme a la Ley y los Lineamientos.

Los Lineamientos facultan a la Comisión para realizar monitoreos, requerimientos y demás actuaciones necesarias para supervisar el cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las Concesionarias y Programadoras.

60. Colaboración

La Concesionaria proporcionará a la Comisión la información que legalmente le sea requerida respecto del cumplimiento del presente Código.

CÓDIGO DE ÉTICA

DISPOSICIONES FINALES

61. Supletoriedad

En todo aquello no previsto expresamente en el presente Código se estará a lo dispuesto en la Constitución, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos, las leyes especiales aplicables y demás disposiciones jurídicas vigentes.

62. Interpretación conforme

Las disposiciones del presente Código deberán interpretarse de manera que favorezcan la protección efectiva de los derechos de las Audiencias, sin menoscabar la libertad de expresión, la libertad programática, la libertad editorial ni los demás derechos reconocidos por el orden jurídico.

63. Vigencia

El presente Código será aplicable y exigible a partir de la notificación de la constancia de inscripción correspondiente en el Registro Público de Concesiones, de conformidad con las disposiciones aplicables.

64. Entrada en vigor

El presente Código entrará en vigor en la fecha señalada en la constancia de inscripción correspondiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Código de Ética será presentado ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para su inscripción en el Registro Público de Concesiones, de conformidad con los Lineamientos aplicables.

SEGUNDO. Dentro del plazo establecido por los Lineamientos, contado a partir de la notificación de la constancia de inscripción, la Concesionaria publicará el presente Código en su portal de Internet, medios digitales e instalaciones, según corresponda.

TERCERO. La Concesionaria designará formalmente al área responsable de atender las Quejas de las Audiencias y pondrá a disposición de éstas los datos necesarios para establecer contacto con dicha área.

CUARTO. La Concesionaria actualizará los datos de contacto contenidos en el presente Código cuando exista cualquier modificación, procurando mantener permanentemente disponibles medios efectivos para la presentación de Quejas.

QUINTO. Las modificaciones posteriores al presente Código deberán sujetarse al procedimiento de inscripción establecido por las disposiciones aplicables.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES, AUTORIZACIONES Y REGISTROS

FOLIO ELECTRÓNICO: FET009110CO-106274

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 107416

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 10 DE NOVIEMBRE DE 2026

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 7, 10, FRACCIÓN XXXIX, 169, 170, FRACCIÓN XXI, 171 Y 253, SÉPTIMO PÁRRAFO, DE LA LEY EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4, FRACCIÓN II, Y 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES, APLICABLES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO CUARTO TRANSITORIO DEL DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES; 18 19 Y 20 DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS; Y 5, FRACCIÓN I, INCISO d), NUMERAL 1, 30, FRACCIÓN XXXII, Y 41, FRACCIONES XXI Y XXVI, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CÓDIGO DE ÉTICA

OBJETO:	INSCRIPCIÓN DE CÓDIGO DE ÉTICA QUE SE ANEXA A LA PRESENTE CONSTANCIA
CONCESIONARIO:	HIPERCABLE DE MONCLOVA, S.A. DE C.V.
FOLIO ELECTRÓNICO ASOCIADO:	FET009110CO-106274
FECHA DE PRESENTACIÓN EN LA CRT:	05 DE NOVIEMBRE DE 2026

A T E N T A M E N T E

GIOVANNI RAÚL RAMÍREZ MARTÍNEZ

DIRECTOR GENERAL DE CONCESIONES AUTORIZACIONES Y REGISTROS

NC.- 2026_18908
EED/LFRC

FIRMADO POR: GIOVANNI RAUL RAMIREZ MARTINEZ
FECHA FIRMA: 2026/11/12 7:34 PM
AC: AC DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
ID: 292016
HASH: 7CB17D1D47CFFAB775F897F4B977EAA86E8573FB997D62BC20BC18592D19AEAB