

## CÓDIGO DE ÉTICA

### INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética se emite para el cumplimiento de las obligaciones de **GO TV S. DE R.L. DE C.V.** como Concesionario del Servicio Público de Telecomunicaciones de **Televisión Restringida**.

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 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 subtítulaje 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 Subtitulaje oculto 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, productos 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.) Evitar 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 la 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: soporte@gotv.com.mx
- 2.1.2.) Teléfono: (993) 689-1620.
- 2.1.3.) Buzón ubicado en: en la barra del área de caja
- 2.1.4.) En la dirección Web: <https://www.gotv.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 del Concesionario. Dichos contactos serán para la remisión de cualquier Queja o comentario recibido de las Audiencias, para su conocimiento y respuesta.

### **3. CONTENIDOS 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 aun no sea condenados legalmente y la protección de la privacidad y derechos de las víctimas u ofendidos.