CÓDIGO DE ÉTICA

PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Denominación social	TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V.	**Nombre comercial del operador**	Tv Cable Ojocaliente Tv Cable De San Pedro Tv Cable De Luis Moya Tv Cable De Trancoso Tv Cable De Panfilo Natera
Tipo de servicio	Televisión y audio de paga	**Fecha de emisión**	06 de noviembre de 2026

PREÁMBULO

Para efectos del presente Código, TV OJO CALIENTE S.A. DE C.V., en lo sucesivo el "Concesionario", presta el servicio de televisión y/o audio de paga mediante la recepción y retransmisión de señales nacionales e internacionales, principalmente producidas por terceros. En el ámbito de las decisiones que legal y técnicamente le sean atribuibles, observará los derechos de las audiencias, sin asumir la autoría ni el control editorial de señales de terceros.

De conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, el Concesionario expide este Código como instrumento de autorregulación para la protección y defensa de dichos derechos, con pleno respeto a la libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y prohibición de censura previa.

Identidad programática. Para efectos de este modelo aplicable a televisión y/o audio de paga, la identidad programática se identifica mediante los nombres comerciales del operador: Tv Cable Ojocaliente, Tv Cable De San Pedro, Tv Cable De Luis Moya, Tv Cable De Trancoso y Tv Cable De Panfilo Natera. El servicio se integra principalmente por señales de terceros seleccionadas conforme a disponibilidad técnica, contractual, comercial y regulatoria.
Misión. Prestar el servicio de televisión y/o audio de paga con continuidad, calidad y atención a las audiencias, dentro del ámbito de responsabilidad que corresponde al Concesionario.

Visión. Facilitar a las audiencias el acceso a una oferta plural de señales de televisión y/o audio de paga, con mecanismos claros para la protección y defensa de sus derechos.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Primera. Objeto. El Código establece los criterios editoriales, valores, principios, derechos y mecanismos que observará el Concesionario para proteger y defender los derechos de las audiencias del servicio de televisión y/o audio de paga.

Segunda. Ámbito de aplicación. El Código se aplica a la provisión y retransmisión del servicio de televisión y/o audio de paga del Concesionario. No comprende canales propios ni actividades de producción o programación para comercialización a terceros, que deberán analizarse conforme a su régimen específico.

Tercera. Interpretación. Este Código no podrá interpretarse para restringir la libertad de expresión, libertad programática o editorial, ni para ejercer censura previa. Sus disposiciones no amplían voluntariamente las obligaciones legales del Concesionario ni modifican la distribución de responsabilidades respecto de señales de terceros.

CAPÍTULO II. CRITERIOS EDITORIALES, VALORES Y PRINCIPIOS

Cuarta. Criterios para la protección de grupos vulnerables y de la dignidad humana. En el ámbito de sus atribuciones, el Concesionario observará los siguientes criterios:

- Protección a grupos vulnerables: procurará que la provisión del servicio y la atención a las audiencias consideren las necesidades de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores y demás grupos que enfrenten condiciones de vulnerabilidad.
- No discriminación: no realizará actos propios que tengan por objeto o resultado anular o menoscabar derechos por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana.
- No emisión de discursos de odio: no producirá ni insertará directamente contenidos que promuevan odio, hostilidad, discriminación o violencia contra personas o grupos. Cuando una señal de tercero sea objeto de una queja por esta causa, la tramitará conforme al mecanismo de defensa y realizará las gestiones procedentes con el proveedor.
- No emisión de violencia: evitará producir o insertar directamente contenidos que promuevan o hagan apología injustificada de la violencia; preservará los avisos parentales y clasificaciones incorporados en las señales recibidas.
- Respeto a la dignidad humana: orientará la prestación del servicio, publicidad propia y atención a las audiencias al reconocimiento del valor inherente de toda persona, evitando tratos degradantes, humillantes o vejatorios atribuibles al Concesionario.

Quinta. Tratamiento y difusión de información noticiosa. Cuando el Concesionario produzca, edite o inserte directamente información noticiosa, deberá contar, al momento de hacerla pública, con elementos mínimos que permitan concluir razonablemente que la noticia es veraz. Para ello:

- Identificará y, cuando resulte posible, corroborará la fuente u origen de la información.
- Contrastará la información con fuentes adicionales cuando la naturaleza y urgencia de la noticia lo permitan.
- Conservará datos, documentos, registros, entrevistas, investigaciones propias u otros elementos de respaldo disponibles.
- Procurará presentar la información de forma clara, contextualizada y sin hacer pasar información histórica como actual.
- Actuará sin malicia y observará prácticas profesionales reconocidas para el tratamiento de información noticiosa.
- Distinguirá la información noticiosa de la opinión mediante plecas, cortinillas, mensajes en pantalla, elementos sonoros u otros recursos previstos en los Lineamientos.

Respecto de información noticiosa originada en señales de terceros, el Concesionario preservará la señal recibida y tramitará las quejas dentro de su ámbito de atribuciones, sin asumir la autoría editorial de esos contenidos ni ejercer censura previa.

Sexta. Valores y principios de la programación. El Concesionario observará, dentro de su ámbito de responsabilidad, libertad de expresión, pluralidad, veracidad, diversidad cultural y lingüística, respeto a la dignidad humana, igualdad de género, inclusión, accesibilidad, no discriminación y protección del interés superior de la niñez.

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Séptima. Derechos de las Audiencias. Sin perjuicio de los derechos previstos en otras leyes, las audiencias tienen los siguientes derechos conforme al artículo 8 de los Lineamientos:

- I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa, así como 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 se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido.

- IV. Que se faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa difundida en los contenidos y la opinión de las personas participantes, especialmente en programas noticiosos.
- V. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación.
- VI. Recibir programación variada que responda a la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática.
- VII. Ejercer el derecho de réplica cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la legislación aplicable.
- VIII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación y los espacios publicitarios.
- IX. Que en la prestación del servicio esté prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar derechos y libertades, en el ámbito que resulte aplicable.
- X. Que se 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 subtitulaje o doblaje al español cuando los programas sean en idioma extranjero, en los términos aplicables.
- XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avisen oportunamente sus cambios y se incluyan avisos parentales: a) cuando el cambio sea previsible, con al menos 24 horas de anticipación por el mismo canal y otros medios; y b) cuando no sea previsible, en el mismo canal antes del inicio del programa afectado.
- XIV. Las audiencias con discapacidad tienen derecho a: a) servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, en los casos y términos aplicables; b) representaciones visuales respetuosas e inclusivas; c) mecanismos que faciliten la presentación de quejas; y d) acceso a la guía de programación mediante línea telefónica, aplicaciones o portal de internet.

Octava. Publicidad y contenido. El Concesionario observará los mecanismos de identificación de espacios comercializados, patrocinios, mensajes comerciales, contenido de marca, emplazamiento de producto y cortes comerciales que le resulten aplicables conforme a los artículos 9 y 10 de los Lineamientos.

Novena. Derecho de réplica. En el portal de internet se informará a las audiencias que cuentan con derecho de réplica cuando se difundan hechos de su persona que sean inexactos o falsos y que, de resultar procedente, la rectificación o respuesta será publicada o transmitida gratuitamente por el mismo medio, conforme a la legislación aplicable.

CAPÍTULO IV. MECANISMO PARA NOMBRAR A LA PERSONA DEFENSORA O DESIGNAR ÁREA RESPONSABLE

Décima. Área responsable. Mientras no se designe Persona Defensora, Atención a Quejas de Audiencias será el área responsable de recibir, registrar, tramitar, resolver y dar seguimiento a las quejas. Sus medios de contacto serán:

- Correo electrónico: quejas@direcom.com.mx
- Teléfono: 5518495702 y 4589441202
- Domicilio: Durazno No.35, colonia El Olivo, C.P. 54119 Tlalnepantla de Baz., Estado de México.
- Formulario o liga electrónica: Formato de Quejas de las Audiencias
- Horario, en su caso: lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas

Los cambios de personal no interrumpirán los procedimientos en trámite. El Concesionario conservará internamente la designación de la persona titular y suplente del área, sin que sea necesario incorporar sus nombres al Código, salvo requerimiento expreso de la Comisión.

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE DEFENSA Y ATENCIÓN DE QUEJAS

Décima Primera. Lugar y medios de presentación. Las quejas podrán presentarse gratuitamente en el domicilio del Concesionario, en el domicilio publicado para el mecanismo de defensa o mediante el correo electrónico habilitado. Las notificaciones se realizarán por correo electrónico.

Décima Segunda. Plazo y requisitos. La queja deberá presentarse dentro de los 7 días siguientes a la emisión del contenido, programa o publicidad y deberá contener:

- Nombre e identificación oficial de la persona televidente o radioescucha.
- Correo electrónico para recibir notificaciones.
- Datos suficientes para identificar el contenido, programa o publicidad.
- Motivos y, en su caso, evidencia por los que considera vulnerados sus derechos.

La recepción no podrá negarse por falta inicial de requisitos.

Décima Tercera. Admisión y prevención. Si la queja cumple los requisitos, será admitida. Si existen omisiones, dentro de los 3 días siguientes a la recepción se prevendrá a la audiencia para que subsane en un plazo de 5 días, indicando la información faltante, los medios para presentarla y el apercibimiento de desechamiento. La prevención suspende el plazo de resolución. Desahogada la prevención, se determinará la admisión dentro de los 2 días siguientes.

El desechamiento deberá notificarse de forma fundada. La audiencia podrá inconformarse ante la Comisión, que podrá revisar la actuación y ordenar la admisión y trámite de la queja.

Décima Cuarta. Plazo máximo de atención. La queja deberá resolverse en un plazo máximo de 20 días contados a partir del día siguiente a su presentación, salvo las suspensiones expresamente previstas en los Lineamientos.

Décima Quinta. Requerimiento al Concesionario. Admitida la queja, dentro de los 5 días siguientes el mecanismo de defensa requerirá a las áreas responsables para que, dentro de 5 días, remitan: a) informe sobre los hechos, y b) testigos de audio o video del contenido o, en su caso, el contenido transmitido en el canal, día y horario señalados. La falta de informe podrá dar lugar a la intervención de la Comisión.

Décima Sexta. Determinación y tipos de resolución. Con o sin manifestaciones del área requerida, se emitirá una determinación que podrá:

- Concluir que no se acreditó una contravención a los derechos de las audiencias y declarar infundada o improcedente la queja, según corresponda.
- Concluir que se acreditó una contravención y emitir una recomendación clara y precisa, proponiendo rectificación, modificación o acciones correctivas legal y materialmente procedentes.
- Canalizar los aspectos atribuibles a terceros, sin dejar de emitir la respuesta que corresponda dentro de las atribuciones del Concesionario.

La determinación se notificará a la audiencia y al Concesionario dentro de los 3 días siguientes a su emisión. Cuando exista recomendación, se publicará en el portal de internet y medios digitales dentro de las 24 horas siguientes, conforme a los Lineamientos.

Décima Séptima. Respuesta a la recomendación y análisis de cumplimiento. El Concesionario informará dentro de 5 días las acciones realizadas para atender la recomendación. Por causa justificada podrá solicitar una prórroga de hasta 5 días adicionales. Dentro de los 5 días siguientes a la recepción del informe o al vencimiento del plazo, se emitirá análisis de cumplimiento, que se notificará a las partes dentro de los 2 días siguientes.

Décima Octava. Inconformidad e intervención de la Comisión. La audiencia podrá solicitar la intervención de la Comisión cuando la queja no se resuelva o se resuelva fuera de plazo, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento del plazo máximo. También podrá solicitarse intervención ante la falta de respuesta del Concesionario a una recomendación.

Recibida la inconformidad, la Comisión notificará a las partes dentro de 24 horas; éstas podrán manifestarse en un plazo máximo de 3 días. El expediente deberá remitirse a la Comisión dentro de 24 horas cuando ésta lo requiera. La

Comisión podrá solicitar información adicional para entregarse dentro de 3 días y, en su caso, exhortará al Concesionario dentro de 72 horas. La resolución de la Comisión se notificará dentro de 2 días y podrá otorgar hasta 5 días para su cumplimiento.

Décima Novena. Conclusión. Si la recomendación es atendida, la queja se tendrá por concluida. En caso de incumplimiento se estará a la intervención y, en su caso, al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley y los Lineamientos.

Vigésima. Datos personales. El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la legislación aplicable y al aviso de privacidad. La información sólo se utilizará para integrar, tramitar y dar seguimiento al expediente.

CAPÍTULO VI. PUBLICACIÓN, CUMPLIMIENTO Y VIGENCIA

Vigésima Primera. Publicación. Dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la constancia de inscripción, el Concesionario publicará el Código en su portal de internet, medios digitales y en un lugar visible de sus instalaciones. También mantendrá publicados los datos del mecanismo de defensa y los derechos de las audiencias.

Vigésima Segunda. Formalidades regulatorias. El Concesionario realizará la inscripción y actualizaciones del Código ante la Comisión y conservará la constancia, versiones, evidencias de publicación y expedientes de queja.

Vigésima Tercera. Cumplimiento interno. Las áreas técnicas, jurídicas, comerciales y de atención colaborarán para atender requerimientos, conservar evidencias y ejecutar las medidas procedentes dentro de los plazos aplicables.

Vigésima Cuarta. Vigencia. El Código será aplicable y exigible a partir de la notificación de su constancia de inscripción en el Registro Público de Concesiones.

Fecha de aprobación interna: 06 de noviembre de 2026

Fecha de entrada en vigor: 06 de noviembre de 2026

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES, AUTORIZACIONES Y REGISTROS

COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES

RPC Registro Público de Concesiones

FOLIO ELECTRÓNICO: FET008386CO-100572

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: 107815

FECHA DE INSCRIPCIÓN: 13 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:	TV OJO CALIENTE, S.A. DE C.V.
FOLIO ELECTRÓNICO ASOCIADO:	FET008386CO-100572
IDENTIDAD DEL CANAL DE PROGRAMACIÓN:	TV OJO CALIENTE, S.A. DE C.V.
FECHA DE PRESENTACIÓN EN LA CRT:	06 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

EED/GCP

NC.- 2026_19716

FIRMADO POR: GIOVANNI RAUL RAMIREZ MARTINEZ
FECHA FIRMA: 2026/11/13 2:29 AM
AC: AC DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
ID: 292898
HASH: 1AC3DA89459DD6BF92CB74324B80EFB21564409C587BC56E4F4A5D4886623F1E