

**Código de Ética de la televisora de uso social con distintivo de llamada
XHGSM-TDT ubicada en San Miguel de Allende, Guanajuato**

Son derechos de las audiencias, a través de la televisora que represento:

- I.** Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II.** Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III.** Que se diferencien con claridad los programas noticiosos de los de opinión, debate y/o editorial, cuya responsabilidad del contenido y/o opiniones recaen directamente en quien lo dice y no necesariamente en la televisora;
- IV.** Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- V.** Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- VI.** Ejercer el derecho de réplica, en términos de su ley reglamentaria;
- VII.** Que se mantenga en lo posible la calidad y niveles de audio y video durante la programación;
- VIII.** En la prestación de los servicios de la televisora estará 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;
- IX.** El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación;
- X.** En nuestras transmisiones, garantizaremos el pleno ejercicio de la libertad de expresión, el derecho a la información y los derechos humanos, los cuales permiten la convivencia entre sociedad y nosotros como medio de comunicación.

Para ejercer los derechos de las audiencias, la televisora que represento y el defensor de las audiencias designado, se sujetarán al siguiente procedimiento:

Proceso de Atención a las Audiencias

- a) Descripción del proceso administrativo de atención a las Audiencias

Objetivo

Satisfacer los derechos de las Audiencias que se señalan en los artículos del 256 al 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el Código de Ética de la Televisora, en sus transmisiones, mediante la difusión de contenidos que privilegien la cultura, preserven la pluralidad y veracidad de la información, fomenten los valores de la identidad nacional con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Alcance

Este proceso se refiere a las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la Audiencia sobre los contenidos y/o programación que transmite el Concesionario.

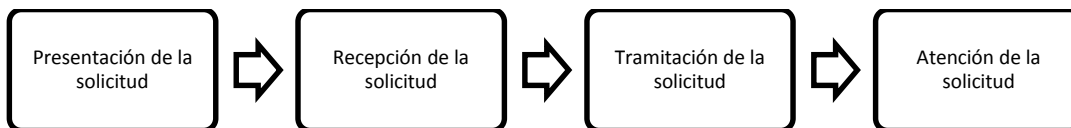
Definiciones

Audiencia: Personas que reciben y perciben contenidos audiovisuales provistos a través del Servicio de Radiodifusión.

Concesionario de radiodifusión: Persona física o moral titular de una concesión para prestar el servicio de radiodifusión.

Defensor de las Audiencias: Persona nombrada por los Concesionarios e inscrita con dicho carácter ante el Instituto responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las Audiencias.

Descripción del proceso



1. Todas las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos son presentadas en forma física con copia de identificación oficial del Interesado en las oficinas administrativas de la televisora en fecha y hora laboral en un plazo no mayor a siete días posteriores a la emisión del programa objeto del escrito. Sin excepción las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos deben presentar los siguientes requisitos:

- i) nombre completo, domicilio, teléfono y correo electrónico del Interesado,
- ii) horario y/o referencia clara del contenido audiovisual materia del escrito,
- iii) descripción de las observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos.

Las audiencias con discapacidad podrán presentar sus peticiones vía telefónica y/o a través del portal de internet de la concesionaria y/o al correo defensoraudienciascanal4sma@gmail.com que ha sido designado para tal efecto, que incluye el formato accesible y la guía de programación adecuados para esta Audiencia.

2. El Interesado presenta sus observaciones, sugerencias, peticiones o señalamientos en forma física con copia de identificación oficial, en tres tantos, uno para la televisora, el segundo para el Defensor de las Audiencias y el tercero es devuelto inmediatamente al Interesado con acuse de recibo por personal de la concesionaria.
3. Una vez recibida la solicitud el Defensor de las Audiencias registra en el formato Atención a las Audiencias, interpreta y valora con criterios de imparcialidad e independencia si cuenta con las especificaciones, datos e información suficiente y clara para su tramitación. Toda solicitud presentada fuera del plazo establecido podrá ser desechada por el Defensor de las Audiencias y el Interesado debe ser informado de la decisión por escrito.
4. El Defensor de las Audiencias procesa la solicitud y solicita por escrito las explicaciones pertinentes a las Áreas responsables de la concesionaria.
5. Las Áreas responsables de la concesionaria atienden el requerimiento con las explicaciones pertinentes de forma clara y lo envían al Defensor de las Audiencias en un plazo no mayor a tres días hábiles.
6. El Defensor de las Audiencias determina las acciones a tomar con base en La Legislación aplicable y en lo establecido en el Código de Ética de la concesionaria y su obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias.
7. Informa por escrito al Interesado en un plazo máximo de veinte días a partir a partir de la fecha de presentación de la solicitud.
8. El Defensor de las Audiencias notifica por escrito a las Áreas responsables de la concesionaria sobre las acciones a tomar.
9. La concesionaria realiza las acciones definidas.
10. El Defensor de las Audiencias cierra solicitud en el formato Audiencias