



TELEVISIÓN INTELIGENTE



# Código de Ética

# Índice



<b>Marco Jurídico .....</b>	<b>1</b>
<b>Misión y Visión.....</b>	<b>2</b>
<b>Valores.....</b>	<b>3</b>
<b>Defensa de las Audiencias.....</b>	<b>4</b>
<b>Derechos de las Audiencias.....</b>	<b>6</b>
<b>Audiencias Infantiles.....</b>	<b>7</b>
<b>Procedimiento para la atención de reclamaciones, sugerencias y quejas de la audiencia sobre contenidos .....</b>	<b>8</b>

El presente Código de Ética pretende adaptar y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes en **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN**, aprobada el 14 de julio de 2014; CAPITULO IV DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIAS SECCIÓN I, art. 256; SECCIÓN II art. 257 y 258; SECCIÓN III art. 259 y 261; Y DEFENSA DE LAS AUDIENCIAS, art. 311.

Este documento presenta una serie de pautas y recomendaciones, cuya finalidad es orientar hacia la máxima calidad de los profesionales, que laboran en RTVNL; y brindar a los ciudadanos una radio y televisión con contenido de calidad, que propicie una comunicación para el desarrollo.

Se proporcionan bases sobre las que debe girar el contenido de cada una de las producciones, bajo el respeto al derecho a la información y libertad de expresión de cada uno de los ciudadanos

En tal sentido, es importante ofrecer un adecuado tratamiento mediático de todas y cada una de las producciones, lo que implica una administración adecuada de aspectos fundamentales del proceso: El manejo del contenido, el manejo de patrocinios, la promoción de los espacios y la entrega del material para su transmisión.

# Misión y Visión



## Misión

Garantizar el acceso a la información, la cultura y disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones.

Promover la educación, la salud, la práctica del deporte y brindar opciones de entretenimiento sano a los habitantes de Nuevo León, sin distingos políticos, sociales, culturales o étnicos.

## Visión

Ser instrumento para la construcción del tejido social, la promoción de la cultura, los valores, la salud y el desarrollo humano a través de contenidos formativos y útiles, que respeten los derechos humanos y la dignidad humana.

## **Honestidad**

Congruencia entre el pensamiento, la palabra y la acción.

## **Respeto**

Consideración y reconocimiento a las actitudes y pensamientos de nuestra audiencia, así como entre todos los miembros del SRTVNL

## **Diálogo**

Directo y honesto entre las personas que forman parte de la institución, así como con las personas o grupos con los cuales se tiene relación.

## **Libertad**

Personal y directivos pueden expresar con total seguridad sus opiniones, siempre que sea con orden, respeto y cordialidad.

## **Trabajo en equipo**

Participación de cada una de las personas que integran Sistema Radio y Televisión de Nuevo León, para lograr los objetivos y metas institucionales.

## **Eficiencia**

Llevar a cabo las actividades inherentes al desempeño de la mejor manera

# Defensa de las Audiencias

Nuestra programación debe hacer hincapié en la diversidad que nos conforma; difundir el arte, la cultura y la ciencia desde una perspectiva plural, y siempre apelando a valores como la creatividad, la crítica, la honestidad, la imparcialidad, el respeto y la veracidad; buscando la integración social y la construcción de un espacio de comunicación incluyente, que tenga como característica primordial el reconocimiento al esfuerzo, la perseverancia, la libertad, el libre acceso a la información, la pluralidad y la igualdad de oportunidades.

Será fundamental, que cada uno de los creativos procure, en cada proceso comunicativo, alentar la creación de espacios nuevos para dar cabida a las distintas disciplinas relacionadas al arte, la educación, la ciencia, la tecnología y el sano entretenimiento.

El defensor de la audiencia atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.

Los radioescuchas o televidentes deberán formular sus reclamaciones por escrito e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico, a fin de que reciban una respuesta individualizada. Asimismo, deberán presentar sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.

Recibidas las reclamaciones, quejas o sugerencias, el defensor las tramitará en las áreas o departamentos responsables del concesionario, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes, cuyas respuestas deberán entregarse dentro de los plazos previstos en el Código de Ética.

# Defensa de las Audiencias



El defensor responderá al radioescucha o televidente en un plazo máximo de veinte días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de la audiencia al concesionario, deberá ser clara y precisa.

# Derechos de las Audiencias

Se reconocen como derechos de las Audiencias del Sistema de Radio y Televisión de Nuevo León:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico del estado de Nuevo León y 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 respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma.
- IV. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria
- V. 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;
- VI. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación
- VII. Que en los contenidos se garantice la expresión de las diversidades ideológicas, étnicas y culturales, así como la necesidad de su atención y respeto
- VIII. Respeto a la libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y se evite cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos y proveerá para que se adopten medidas que no regulen de manera diferenciada en perjuicio de los contenidos generados en México respecto de los generados en el extranjero



# Audiencias Infantiles

Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias infantiles tendrán los siguientes derechos, y por ende la programación deberá tomarlos en cuenta:

- I. Consideración y protección del interés superior de la niñez;
- II. Que la programación dirigida a las Audiencias Infantiles cumpla con lo siguiente:
  - a) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
  - b) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no- Discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
  - c) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
  - d) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
  - e) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento que la comunidad internacional;
  - f) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
  - g) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
  - h) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con Discapacidad;
  - i) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
  - j) Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
  - k) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
  - l) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
  - m) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
  - n) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
  - o) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

# Procedimiento Defensoría

## Procedimiento para la atención de reclamaciones, sugerencias y quejas de la audiencia sobre contenidos

1. La audiencia presenta la solicitud por escrito sobre el contenido o programación, vía correo electrónico o en persona, dentro de los primeros siete días hábiles contados a partir del día siguiente a la emisión del contenido sobre el cual presenta la reclamación, sugerencia o queja. En la solicitud se debe establecer:
  - Nombre, teléfono , correo electrónico e Identificación Oficial de la persona que presenta la reclamación, sugerencia o queja
  - Medio del Sistema RTVNL (televisión o radio, en caso de radio definir en qué estación) en cual se emitió el contenido en cuestión
  - Nombre del programa, día y hora de emisión.

Si la reclamación, sugerencia o queja se presenta fuera del periodo establecido será desechada automáticamente.

El Defensor de la Audiencia tendrá 20 días hábiles, contados partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, para responder sobre la reclamación, sugerencia o queja.

2. Si existe alguna duda sobre la reclamación, sugerencia o queja, el Defensor de la Audiencia podrá requerir al solicitante especificaciones o complementación de información, las cuales deberán ser contestadas en un máximo de 5 días hábiles por el solicitante.

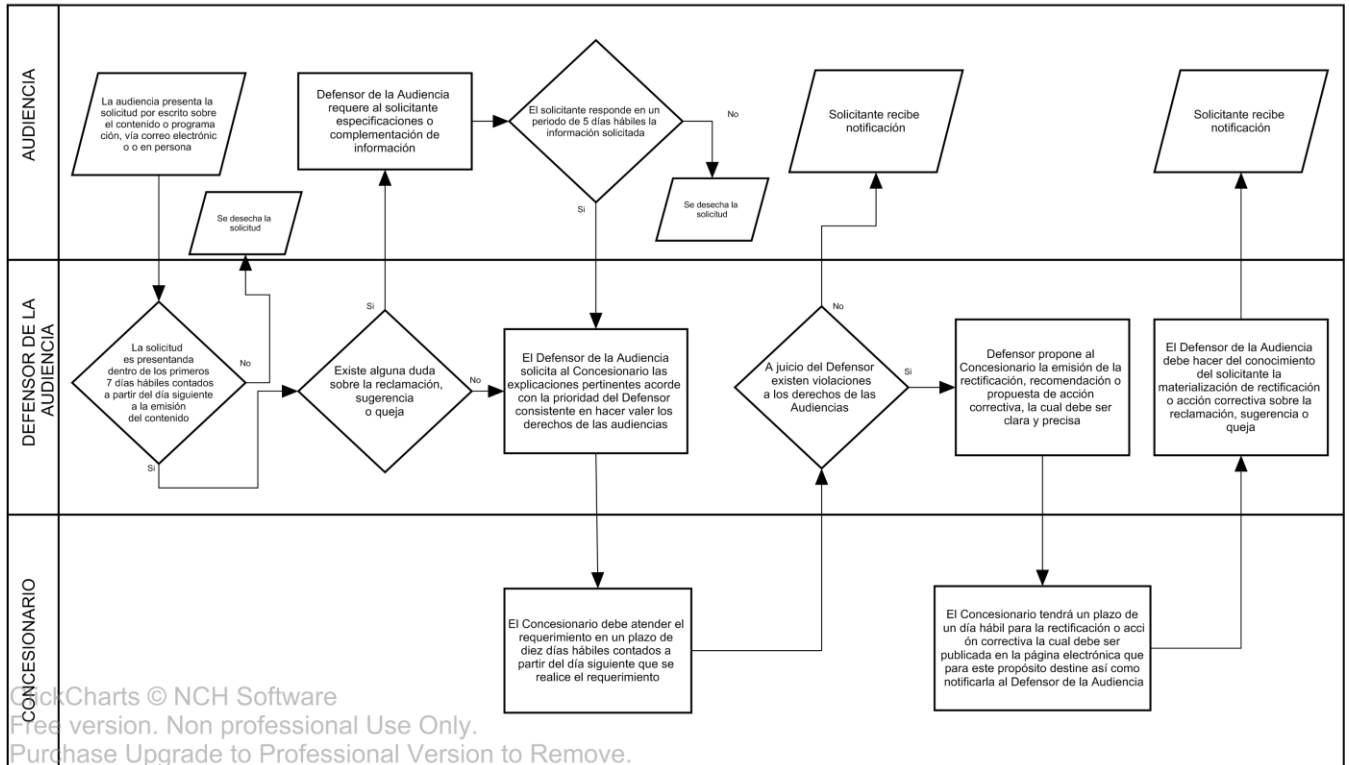
Esta petición de información detiene el curso de los 20 días hábiles para la respuesta, los mismos reinician al día siguiente de que se conteste por parte del solicitante. En caso de no ser contestadas se desechará la solicitud.

# Procedimiento Defensoría

3. El Defensor de la Audiencia solicita al Concesionario las explicaciones pertinentes acorde con la prioridad del Defensor consistente en hacer valer los derechos de las audiencias.
4. El Concesionario debe atender el requerimiento en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente que se realice el requerimiento.
5. Si a juicio del Defensor no existen violaciones a los derechos de las Audiencias lo notifica al solicitante. En el caso de que a juicio del Defensor si existan violaciones a los derechos de las Audiencias propone al Concesionario la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva, la cual debe ser clara y precisa.
6. El Concesionario tendrá un plazo de un día hábil para la rectificación o acción correctiva la cual debe ser publicada en la página electrónica que para este propósito destine, así como notificarla al Defensor de la Audiencia.
7. El Defensor de la Audiencia debe hacer del conocimiento del solicitante la materialización de rectificación o acción correctiva sobre la reclamación, sugerencia o queja.

# Procedimiento Defensoría

## Procedimiento para la atención de reclamaciones, sugerencias y quejas de la audiencia sobre contenidos



CockCharts © NCH Software  
 Free version. Non professional Use Only.  
 Purchase Upgrade to Professional Version to Remove.



TELEVISIÓN INTELIGENTE



NUEVO LEÓN

## **Radio y Televisión de Nuevo León**

Edificio San Francisco

Av. San Francisco 2704

Esq. Loma Grande

Col. Lomas de San Francisco

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64710

Tel. 01 (81) 20 20 88 00