

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES



EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:


- ACTO JURÍDICO Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SE INSCRIBE EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES
- CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES*

UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

*La constancia de inscripción se localiza al final del presente documento firmada electrónicamente.

ANEXO 1

FORMATO DE REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES - B.9. CÓDIGO DE ÉTICA	
--	---

SECCIÓN 1. DATOS PARA LA INSCRIPCIÓN		
CONCESIONARIO Y/O PROGRAMADOR		MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V.
Folio(s) Electrónico(s) en los que recaerá la inscripción:	FET085792CO-100810 FET005292CO-100810	+
En el caso de concesiones en materia de radiodifusión, distintivo(s):		+
DATOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA*		
Título o denominación del documento:	CÓDIGO DE ÉTICA	
Identidad del (los) canal(es) de programación al (los) que le(s) es (son) aplicable (s) el Código de Ética		
ANTECEDENTE REGISTRAL		
Si la inscripción que solicita sustituye a una registrada previamente, señalar el número de inscripción a sustituir:	055104	
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN		
Indicar la opción de expedición de constancia de inscripción, adicional a la que será remitida al expediente correspondiente. De ser afirmativa la indicación, la constancia de inscripción se pondrá a disposición del solicitante en la oficina del Registro Público de Concesiones del Instituto, después de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la inscripción.		
<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> NO	

SECCIÓN 2. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA	
Tipo de Documento	
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia simple del Código de Ética.

CODIGO DE ÉTICA

MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V.

INDICE

1.- MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA	2
2.- DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS	3
3.- MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO	7
4.- VALORES EMPRESARIALES	8
5.- NUESTROS PRINCIPIOS DE CONDUCTA	9
6.- CODUCTAS ETICAS	9
7.-PRACTICAS DESLEALES POR EL TRABAJADOR O EL PERSONAL CORPORATIVO	11
8.- PROCEDIMIENTO EN CUANTO AL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA	12
9.- PROCEDIMIENTO EN CONTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA	13
10.- SANCIONES	13
11.- CONSIDERACIONES FINALES.	14

1.- MENSAJE DEL COMITÉ DE ETICA

MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V. concesionario que cuenta con un Título de Concesión Única para instalar, operar y explotar una Red Pública de Telecomunicaciones, para la prestación de servicios de Televisión y Audio Restringido, de conformidad con el Título que ostenta.

El servicio que proporciona MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V. a sus suscriptores es de un sano entretenimiento, estructurado de tal forma que en la programación ofertada se incluya a todos y cada uno de los miembros de la familia mexicana, la cual se conforma de personas de diferentes generaciones, gustos y forma de pensar; en vista de esto MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V. cuenta no sólo con acceso a un sano entretenimiento para toda la familia, ya que pone a su alcance y disposición: series populares, estrenos de cine, grandes eventos deportivos nacionales e internacionales, documentales sorprendentes y producciones originales, programación que estimula no solo el aprendizaje sino también el uso de la imaginación de los pequeños integrantes de la familia; también telenovelas nacionales e internacionales, programas de entretenimiento familiar, nacionales e internacionales, programas musicales, eventos nacionales e internacionales de música y cine y un sin fin de entretenimiento y diversión. MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V. en el ánimo de, no solo entretener, sino de fomentar los valores morales, el amor y respeto a la familia, el amor a la Patria, el respeto a los derechos humanos, la conciencia de solidaridad, la justicia y la libertad, así como fomentar y preservar las tradiciones que, junto con todo lo antes mencionado, conforman la identidad mexicana, que es reconocida en el mundo entero.

Aunado a lo anterior, MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V. también cumple con su obligación y derecho al ser concesionario; obligación fundada y motivada por los Artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que señala que toda persona tiene derecho inviolable de difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión, así mismo la obligación de dar cumplimiento a lo que toda persona tiene el derecho, que es el libre acceso a la información plural y oportuna, el derecho de acceso a las tecnologías de información y comunicación así como a los Servicios de Radiodifusión y Telecomunicaciones.

Luego resulta necesario dejar claro y debidamente establecido que las opiniones e información vertidas en los programas que se retransmiten en la red del servicio de MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V., son de exclusiva responsabilidad de quienes las hacen o de quienes resulten ser los propietarios o propietarios de los canales. Por lo que, el contenido de los programas, no necesariamente representan el pensamiento del concesionario.

Entonces, a fin de dar cabal cumplimiento a las reformas de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicadas en el Diario Oficial de la Federación en fecha treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, antepenúltimo párrafo del artículo 256 y al ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, donde se establece que los concesionarios de Radiodifusión y de Televisión y/o Audio Restringidos deben de contar con un Código de Ética, se pone a disposición de la audiencia del servicio proporcionado por MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V., el presente Código de Ética.

2.- DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

El presente código de ética, se rige y aplica los Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias. Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 2025.

Al tenor de lo siguiente:

***Artículo 4.-** En el marco de la libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y a fin de evitar cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos, los Concesionarios de Radiodifusión, Programadores y Concesionarios de Televisión y Audio Restringidos deberán expedir Códigos de Ética, los cuales deberán contener, de forma mínima, lo siguiente:*

I. Mención expresa de los derechos de las Audiencias referidos en los presentes Lineamientos, así como las directrices generales del Concesionario de Radiodifusión o Programador para su garantía;

II. Misión, en la que se establezca el propósito respectivo y su impacto en las Audiencias;

III. Visión, a fin de definir qué se busca alcanzar en el futuro y su impacto en las Audiencias;

IV. Valores, a partir de los cuales se definirá la programación transmitida;

V. La mención expresa respecto a la observancia de los principios y preceptos a que deben sujetarse las transmisiones en términos del marco jurídico aplicable, tales como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, entre otras, y

VI. La mención expresa de que en conjunto con la Defensoría de Audiencias (para el caso de Concesionarios de Radiodifusión y Programadores) contarán con los medios para la recepción de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones presentadas por las Audiencias.

Los Concesionarios de Televisión y Audio Restringidos solamente deberán incluir en sus Códigos de Ética lo relativo a las fracciones II a VI.

***Artículo 9.-** Son Derechos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión:*

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

II. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;

III. Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;

IV. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la

programación, incluidos los espacios publicitarios;

V. En la prestación de los servicios de radiodifusión 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, y

VI. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

Artículo 10.- Son Derechos de las Audiencias con Discapacidad:

I. Contar con servicios de subtítulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;

Lo anterior será sin perjuicio de la observancia de lo dispuesto para los Concesionarios del Servicio de Radiodifusión señalados en el artículo Cuadragésimo Tercero Transitorio del “Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión”, y los Lineamientos Generales de Accesibilidad al Servicio de Televisión Radiodifundida, quienes deberán continuar dando cumplimiento a sus obligaciones en virtud de dichas disposiciones.

II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;

III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, sin que estos representen una carga desproporcionada o indebida a los concesionarios y los programadores, y

IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

Para los casos en que nuestra empresa se vea involucrada y a efectos de que sea bien aplicado el presente código de ética, el marco normativo correspondiente será la siguiente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículos 6° y 7°
establecen los derechos a la libertad de expresión y a la libertad de acceso a la información.

Señala que toda persona tiene derecho inviolable de difundir información e ideas de toda índole

por cualquier medio de expresión, así mismo la obligación de dar cumplimiento a lo que toda persona tiene el derecho, que es el libre acceso a la información plural y oportuna, el derecho de acceso a las tecnologías de información y comunicación, así como a los Servicios de Radiodifusión y Telecomunicaciones.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece que el servicio de radiodifusión debe cumplir con ciertos requisitos para satisfacer los derechos de las audiencias.

Requisitos

- Prestar el servicio en condiciones de calidad y competencia
- Brindar los beneficios de la cultura
- Preservar la pluralidad y veracidad de la información
- Fomentar los valores de la identidad nacional

Derechos de las audiencias

- Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación
- Recibir contenidos con información veraz y respetuosa de los derechos de la niñez

Códigos de ética

- Los concesionarios deben difundir sus Códigos de Ética en su portal de internet
- Los Códigos de Ética deben ser presentados al Instituto para su inscripción en el Registro Público de Concesiones
- Los Códigos de Ética deben regir la actuación del defensor de la audiencia

Libertad de expresión.

El Instituto debe garantizar que los concesionarios tengan libertad de expresión, libertad programática y libertad editorial.

Los derechos de las audiencias están vinculados con otros derechos fundamentales, como el derecho a la información, la libertad de expresión y el derecho de réplica.

- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Artículo 1. La presente Ley es de orden público, interés social y observancia general en el territorio nacional, y tiene por objeto:

- I. Reconocer a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos, con capacidad de goce de los mismos, de conformidad con los principios de

universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; en los términos que establece el artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Artículo 2. El objeto de la presente ley es establecer los principios y criterios que, desde la perspectiva de género, orienten las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; así como establecer la coordinación interinstitucional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en el marco de los ordenamientos jurídicos aplicables en la Ciudad de México y lo previsto en el primero, segundo y tercer párrafos del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respetándose los derechos humanos de las mujeres de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, pro persona y progresividad.

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

es una ley que prohíbe cualquier acto que impida el ejercicio de los derechos humanos. Su objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades y de trato para todas las personas.

- Ley Federal de Competencia Económica.

Es el conjunto de normas que regularan la libre competencia y concurrencia aplicable a todas las áreas susceptibles de actividad económica y de carácter general en toda la república mexicana. Tiene por objeto promover, proteger y garantizar el proceso de competencia y la libertad de comercialización, así como prevenir, investigar y sancionar prácticas anticompetitivas.

- Ley Federal de Protección al Consumidor.

Conjunto de reglas que tienen por objeto regular y proteger los derechos y cultura hacia el consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Establece la obligación de respetar, tarifas, precios, publicidad, calidades, términos y condiciones sobre las cuales se hubiese ofrecido un servicio.

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Su principal objetivo es la protección de los datos personales de toda persona en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo y controlado. No se puede utilizar, almacenar o utilizar datos personales sin la autorización del titular a efectos de garantizar la privacidad y derechos de del uso de información de las personas.

- **Ley Federal del Trabajo.**

Conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre trabajadores y patrones en el manejo de las relaciones individuales y colectivas de trabajo.

- **Ley de la Propiedad Industrial.**

Es el conjunto de normas que regula y ampara los derechos propios de los inventores y titulares propietarios de todas las figuras jurídicas que atañen al derecho intelectual tales como son patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, como tratados de circuito, así como avisos comerciales, nombres comerciales y marcas en todas sus modalidades.

3- NUESTRA EMPRESA: MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO.

MISIÓN.

Ser una plataforma única en su estilo, al brindar el servicio de televisión y audio restringido e internet de manera análogo, llevando a cada uno de nuestros programadores la mejor cobertura y diversidad de programación siempre al alcance de sus necesidades.

VISIÓN.

Consolidar un liderazgo estatal y nacional en el ramo de la televisión restringida para poder convertirnos en el marco de referencia de las telecomunicaciones enfocada en la integración de nuevos proyectos con la mejor oferta tecnológica, la mayor cobertura en programación y el fortalecimiento de la imagen corporativa en el mercado.

OBJETIVO.

Generar valor hacia nuestras audiencias e inversionistas, con estrategias de Comunicación rentables y efectivas.

4.- VALORES EMPRESARIALES

HONESTIDAD.

Es la virtud que consiste en decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. Desde un punto de vista filosófico, es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente (coherencia). Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la cual vive.

VERACIDAD.

La veracidad es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella.

TOLERANCIA.

La tolerancia aplicada a nuestra empresa, se refiere al respeto de las ideas y a las diferencias de pensamiento por parte de nuestra empresa y colaboradores hacia los demás y a la sociedad en general. La tolerancia se basa en el respeto hacia la otra persona que es diferente de lo propio. La palabra proviene del latín *tolerancia*, que significa cualidad de quien puede aceptar.

RESPECTO.

Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

COMPROMISO SOCIAL.

El compromiso social forma parte de nuestro sentido de responsabilidad y encaja firmemente con nuestros valores corporativos en general. Es un concepto que se refiere a la obligación que tiene nuestra empresa para con los demás y la sociedad con un sentido humano y de colaboración para contribuir en pro del bien común.

5.- NUESTROS PRINCIPIOS DE CONDUCTA

APEGO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

Toda actividad laboral debe de realizarse en apego a las normas, reglas, disposiciones, resoluciones y políticas establecidas, asegurándonos de la protección de nuestra empresa y de quienes participamos en ella.

NO DISCRIMINACIÓN.

Toda persona merece el mismo trato independientemente de su género, raza, edad, nivel jerárquico, religión o cualquier otra categoría o capacidad distinta.

INTEGRIDAD.

Es la congruencia que debe de existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifiesta en la aplicación de las normas establecidas, así como a nuestros principios y valores.

La Integridad se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones.

6.- CONDUCTAS ETICAS

DE LOS TRABAJORES DE LA EMPRESA.

Todos y cada uno de los colaboradores de la empresa acataran los valores y principios éticos que regulan el existir de nuestra empresa, por lo que debe de entenderse que son acciones contrarias a estas las siguientes enlistadas, mas no limitativas:

En cuanto a la privacidad de los datos de los clientes y de la empresa

No proporcionar los datos personales de ninguno de nuestros clientes a persona ajena a ellos sin tener el previo consentimiento del titular.

- 1) No divulgar la información interna de la empresa, con persona ajena a la misma.
- 2) No podrá ser utilizada la información proporcionada por los clientes o por miembros de la empresa para beneficio propio del trabajador.

En cuanto al sistema de computo

Los sistemas de cómputo, hardware y software utilizados para el debido

desarrollo de la administración del servicio brindado a los televidentes es propiedad de la empresa, así como de los accesos, procedimientos y almacenamiento de datos.

- 1) Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras utilizadas exclusivamente para el desarrollo de sus actividades laborales otro sistema diferente al que requiera y sea instalado inicialmente por un representante de la empresa.
- 2) No podrá hacerse ninguna modificación o adecuación al hardware y software, salvo autorización de por medio y siendo ejecutado por el área de sistemas correspondiente.
- 3) No se debe de realizar desarrollo de sistemas o programación sin la autorización directa del área de sistemas de la empresa.
- 4) Se prohíbe acceder a los programas corporativos de la empresa con cuentas ajenas al trabajador.

En cuanto al cobro indebido

- 1) Queda prohibido al trabajador el ingreso de cantidad de dinero sin ser previamente ingresada en el sistema, salvo autorización expresa de jefe inmediato.
- 2) Se prohíbe al trabajador entregar comprobante hecho a mano, salvo autorización del jefe inmediato.
- 3) Queda prohibido al trabajador brindar el servicio que brinda la empresa sin llenar previamente los documentos necesarios para ello y cubriendo las cuotas necesarias por el televidente.

En el caso de que el trabajador viole alguno de los principios éticos de este código y se encuentre en alguna de las consideraciones anteriores, el mismo será sujeto de investigación y se resolverá su situación en los términos de la legislación aplicable.

DEL PERSONAL CORPORATIVO DE LA EMPRESA

Si bien el personal corporativo no tiene atención directa con el televidente, si es el encargado de guiar al trabajador para dar el mejor trato posible, por lo que es bien regular las relaciones interpersonales entre el trabajador y el personal corporativo, por lo que, desde este momento, los jefes, colaboradores y superiores jerárquicos deberán de mantener siempre un trato de igualdad, respeto, tolerancia y buena ética profesional hacia con sus subordinados.

- 1) Queda prohibido al personal corporativo llevar prácticas contrarias a la buena moral en contra de los trabajadores.

- 2) Queda prohibido al personal corporativo iniciar procedimientos en contra del trabajador sin mediar justificación de por medio.
- 3) Queda prohibido al personal corporativo tomar decisiones de mutuo propio sin estar avaladas por el departamento jurídico, contable o el corresponda.

7.- PRACTICAS DESLEALES POR EL TRABAJADOR O PERSONAL CORPORATIVO

Debe de entenderse que el servicio que presta la empresa es de muy alto impacto de inversión, mismo que se encuentra sujeto a una concesión federal expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y regulada actualmente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que el mal uso del mismo, así como de sus documentos, registros o cifras por parte de trabajadores o personal corporativo constituye un delito federal en contra del patrimonio de la empresa.

Por lo que al tener conocimiento la existencia de cualquier acto u omisión que pueda constituir un delito patrimonial en contra de la empresa deberá de ser identificado, reportado e investigado, a efecto de poder tomar las medidas legales correspondientes de manera inmediata.

El delito patrimonial puede encuadrar en los siguientes supuestos:

- 1.- Manejo irregular de dinero o valores.
- 2.- Sustracción de bienes o documentos.
- 3.- Formulación de registros o contratos falsos.
- 4.- Alteración o modificación de pagos.
- 5.- El uso indebido de las telecomunicaciones.

Los delitos patrimoniales cometidos en agravio de la empresa, no son exclusivos de cometerse por los trabajadores y personal corporativo, por lo que a cualquier persona que se le sorprenda haciendo el uso irregular del servicio será consignado ante las autoridades correspondientes mediante la normativa aplicable al caso.

El comité de ética en representación del Defensor de audiencia,

tendrá la clara y firme obligación de hacer valer y salvaguardar todos y cada uno de los derechos anteriormente señalados, los cuales son desprendidos de la propia Ley federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, por lo que en el caso de que la audiencia cuente con el conocimiento de prácticas ilegales o conductas inapropiadas que se detecten en nuestra organización, al efecto de regularlas, se estará sujeto al siguiente procedimiento.

8.- PROCEDIMIENTO EN CUANTO AL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA

Los televidentes, que cuenten con un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con nuestra empresa, tendrán el derecho de presentar ante cualquiera de nuestras sucursales o vía telefónica abiertas al público en un horario de 7:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, cualquier reclamación, queja, sugerencia o denuncia por el servicio prestado por la empresa.

Los televidentes deberán formular sus reclamaciones, queja, sugerencia o denuncia, señalando de manera clara las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que deviene su reclamo, haciéndolo de manera escrita, señalando nombre completo, apellidos, domicilio para recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico para el seguimiento de respuesta por parte de la empresa. La reclamación deberá de realizarse dentro del primero 7 días del inicio de la molestia por parte de la empresa hacía con el televidente, en caso contrario, se le tendrá por consintiendo las circunstancias.

La empresa, a través de su defensor de audiencia, conocerá y resolverá sobre la reclamación presentada, la cual tendrá que tramitar en las áreas o departamentos responsables del concesionario, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes, cuyas respuestas deberán entregarse en un plazo no mayor a 20 días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

Con independencia del tiempo que señala el párrafo anterior para que la empresa por medio de su defensor tenga una rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de la audiencia al concesionario, deberá ser clara y precisa, la cual también podrá ser difundirá dentro de un plazo de veinticuatro horas, en la página electrónica que el concesionario de radiodifusión publique para dichos efectos, sin perjuicio de que también pueda difundirse en medios de comunicación, incluyendo el del propio concesionario.

9.- PROCEDIMIENTO EN CONTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA

El televidente tendrá contacto directo con los trabajadores que representan el rostro de la empresa, siendo estos los siguientes:

Vendedores: encargados de la celebración del contrato del servicio que brinda la empresa.

Cajeros y cajeras: quienes se encargarán del cobro de mensualidad y cualquier otro cargo adicional.

Técnicos e instaladores: quienes propiamente se encargarán de realizar la correcta instalación o corte dar servicio del domicilio para el cual fue contratado por el televidente.

Los colaboradores de esta empresa, sin ser solamente los anteriormente señalados deberán siempre de respetar los principios y valores que rigen la vida de la empresa.

Para el caso de que el televidente tenga alguna queja, sugerencia, reclamación o denuncia en contra de algún prestador del servicio que brinda la empresa, esta podrá hacerlo de manera anónima de así desearlo o mediante escrito respetando siempre la integridad física y moral de la persona.

El televidente presentara su queja, sugerencia, reclamación o denuncia de manera escrita o vía telefonía, a través del número de contacto visible en su contrato de prestación de servicios y en los centros de atención ubicados en la ciudad y de los cuales bien conoce la ubicación el televidente, dentro de un horario de servicio de las 9:00 a las 14:00 y de las 16:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes.

El defensor de audiencia, intervendrá ante el comité de ética para tomar las medidas pertinentes en relación al actuar de cualquier miembro de la empresa en contra el televidente.

Lo términos para la presentación de la reclamación, queja o sugerencia serán los mismos para el caso de los servicios.

10.- SANCIONES

Las reclamaciones, quejas, sugerencias o denuncias presentadas ante el comité de ética y que serán reguladas mediante el presente código, serán sujetas a investigación por parte del defensor de audiencia, quien tendrá a bien indagar

sobre la veracidad de las mismas, las que estarán sujetas a sanción en el caso de su comprobación.

La severidad de las sanciones deviene de la gravedad de la falta cometida, así como de la negligencia o dolo con el que se haya producido el acto u omisión e indudablemente de la reciprocidad del mismo.

Las sanciones aplicables pueden ser las siguientes:

- a) Amonestación por escrito.
- b) Despido justificado en términos del artículo 47 de la LFT.
- c) Denuncia penal ante la autoridad competente.

Las sanciones serán dadas a conocer por el Defensor de audiencia, y en ausencia de este por el secretario del comité de ética o el representante legal de la empresa, siempre siendo apoyado por el área legal, el departamento de recursos humanos y la Auditoría interna.

11.- CONSIDERACIONES FINALES.

El presente código, refrenda el compromiso de la empresa por alcanzar los más altos estándares hacia con el televidente, en relación a nuestra conducta empresarial, laboral y de responsabilidad social.

Cada persona como individuo es dueño de sus actos u omisiones, pese a que nuestras conductas pueden afectar directa o indirectamente nuestro entorno laboral, reflejando por consecuencia la imagen que nuestros clientes tienen de nosotros como empresa de telecomunicaciones.

Cabe precisar que el presente código de ética, tiene la mejor intención de incluir, todas las regulaciones o normativas que se aplican a cada situación. El contenido del mismo debe de ser valorado en conjunto con las políticas, prácticas y procedimientos internos de la empresa, así como, con los requerimientos de ley y los nuevos Lineamientos Generales para garantizar los Derechos de las Audiencias. Publicados en el Diario Oficial de la Federación del 05 de febrero de 2025.

FOLIO ELECTRÓNICO: **DIVERSOS**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **090905**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **20 DE MAYO DE 2025**

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN XXII, 178 Y 256 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIÓN II Y 23 DE LOS LINEAMIENTOS DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CÓDIGO DE ÉTICA

CONCESIONARIO:	MULTIPLUS TV, S.A. DE C.V.
FOLIOS ELECTRÓNICOS ASOCIADOS:	FET005292CO-100810, FET085792CO-100810
FECHA DE PRESENTACIÓN EN IFT:	11 DE ABRIL DE 2025
OBSERVACIONES:	LA PRESENTE INSCRIPCIÓN SUSTITUYE A LA REALIZADA CON FOLIO 35188,55104

ATENTAMENTE

ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

