



TELHEM
CONECTANDO CAMINOS

CÓDIGO DE ÉTICA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDOS

CONCESIONARIA: Telhem SAPI de CV

FOLIO DE CONCESIÓN: FET104961CO-525783

CAPÍTULO I. OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1. El presente Código de Ética tiene por objeto establecer los principios, valores y directrices de autorregulación que rigen la prestación del servicio de televisión y/o audio restringidos de **TELHEM** (título de concesión **FET104961CO-525783**), con el fin de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos de las Audiencias, en estricto apego a la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias emitidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT).

Artículo 2. En virtud de que **TELHEM** opera como concesionario de telecomunicaciones que distribuye y retransmite señales radiodifundidas y programáticas generadas por terceros, el presente Código rige la integración de su oferta programática, sus canales propios (en caso de habilitarlos), sus guías electrónicas de programación y sus mecanismos de atención a los usuarios y audiencias, respetando en todo momento la libertad de expresión, la independencia editorial y la prohibición de censura previa sobre las señales retransmitidas.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS RECTORES Y VALORES

Artículo 3. La prestación del servicio se sujetará a los siguientes principios:

1. **Respeto a los Derechos Humanos y Dignidad Humana:** Promover el respeto irrestricto a los derechos fundamentales, rechazando cualquier contenido propio que incite al odio o a la violencia.
2. **No Discriminación e Igualdad de Género:** Evitar toda forma de discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, estado de salud, religión, opiniones o preferencias sexuales, y fomentar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y una vida libre de violencia.



33 25 050 300



administracion@telhem.com



Manuel Caballero 2286, Guadalajara, Jal.



TELHEM
CONECTANDO CAMINOS

3. **Interés Superior de la Niñez:** Proteger los derechos de las audiencias infantiles y adolescentes, procurando que la programación y las guías electrónicas respeten los criterios de clasificación y horarios correspondientes.
4. **Pluralidad y Diversidad:** Integrar las señales de radiodifusión conforme a las obligaciones de retransmisión vigentes, garantizando a las audiencias el acceso a información plural y diversa.

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS EN TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Artículo 4. Son derechos de las audiencias del servicio de televisión restringida de **TELHEM:**

1. Recibir las señales de televisión abierta retransmitidas de manera íntegra, simultánea y sin modificaciones, incluyendo los elementos de accesibilidad (como subtítulaje oculto o Lengua de Señas Mexicana) y las distinciones entre información, opinión y publicidad que incorporen de origen los radiodifusores o programadores.
2. Mantener la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios, conforme a los parámetros técnicos de las señales de origen.
3. Contar con información clara en la guía de programación sobre el nombre, horario y clasificación de los programas, así como recibir aviso oportuno ante modificaciones en la barra de canales que dependan de la concesionaria.
4. Disponer de mecanismos de control parental en los equipos terminales o aplicaciones provistas por la concesionaria para bloquear contenidos no aptos para menores de edad.
5. Ejercer el derecho de réplica respecto de contenidos propios que llegase a producir la concesionaria, o recibir orientación sobre los datos de contacto del radiodifusor o programador de origen cuando la solicitud se refiera a una señal retransmitida.



33 25 050 300



administracion@telhem.com



Manuel Caballero 2286, Guadalajara, Jal.



TELHEM
CONECTANDO CAMINOS

CAPÍTULO IV. ÁREA RESPONSABLE DE ATENDER A LAS AUDIENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Artículo 5. Área Responsable. Con fundamento en las disposiciones aplicables al servicio de televisión y/o audios restringidos, **TELHEM** designa a su **Área de Atención a las Audiencias** como la instancia responsable de recibir, documentar, dar seguimiento y responder las quejas, sugerencias o peticiones de las audiencias sobre el respeto a sus derechos.

- **Área Responsable:** Área de Atención a las Audiencias de TELHEM
- **Correo electrónico de contacto:** audiencias@telhem.com
- **Teléfono:** 33 25 050 300
- **Domicilio:** Manuel Caballero 2286, Ladrón de Guevara, 44600, Guadalajara, Jalisco
- **Portal de Internet:** www.telhem.com/legal/codigo-etica-television-audio.pdf

Artículo 6. Procedimiento y Plazos de Atención.

1. **Presentación:** Cualquier persona suscriptora o integrante de la audiencia podrá presentar su queja o comentario por escrito o vía correo electrónico dentro de los **7 días hábiles** posteriores a la emisión del programa o situación motivo de la inconformidad, señalando: nombre completo, correo electrónico para recibir notificaciones, canal, programa, fecha y hora de transmisión, y una breve descripción de los hechos.
2. **Prevención:** Si la solicitud omite algún dato necesario, el Área Responsable no la desechará de plano; requerirá al solicitante por única ocasión para que complete la información en un plazo de 5 días hábiles.
3. **Resolución:** El Área Responsable analizará el caso y emitirá una respuesta fundada y motivada en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados a partir de la recepción completa de la queja. Cuando la inconformidad verse sobre el contenido editorial de un canal retransmitido (TV abierta o programador externo), el Área Responsable orientará al usuario y canalizará la queja ante la



33 25 050 300



administracion@telhem.com



Manuel Caballero 2286, Guadalajara, Jal.



TELHEM
CONECTANDO CAMINOS

Defensoría de las Audiencias de la emisora de origen correspondiente, informando de ello al solicitante.

Artículo 7. Publicidad y Vigencia. El presente Código de Ética entrará en vigor a partir de su inscripción ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y estará disponible de forma permanente y accesible en el portal de internet de la concesionaria.

Lugar y fecha: Guadalajara, Jalisco 23 de octubre de 2026.

Atentamente,

Carlos Alberto Dominguez Peña

Representante Legal de **TELHEM** (Concesión FET104961CO-525783)



33 25 050 300



administracion@telhem.com



Manuel Caballero 2286, Guadalajara, Jal.