CÓDIGO DE ÉTICA

REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACÁN

Servicio de televisión restringida

Versión corregida conforme a los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 2026.

Versión: 1
Fecha de elaboración o actualización: 20-10-2026
Razón social completa: Redes y comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.
Nombre comercial del servicio: México en línea

I. Objeto y alcance

El presente Código de Ética establece los valores, principios y criterios que orientan la prestación del servicio de televisión restringida de **Redes y Comunicaciones de Michoacán**, en adelante "LA CONCESIONARIA", con el propósito de promover el respeto, la protección y el ejercicio efectivo de los derechos de las audiencias.

Este Código se emite con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la **Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Sus disposiciones serán observadas por LA CONCESIONARIA en el ámbito de sus responsabilidades respecto de la prestación del servicio, la transmisión o retransmisión de contenidos audiovisuales, la programación que corresponda y la atención de las solicitudes, observaciones, sugerencias y quejas de las audiencias.

El presente Código no limita la libertad de expresión, la libertad editorial ni la libertad programática, ni establece mecanismos de censura previa. Su aplicación

deberá armonizarse con los derechos de las audiencias y las disposiciones legales aplicables.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código es aplicable a LA CONCESIONARIA en su carácter de prestadora del servicio de televisión restringida y al personal que, por sus funciones, intervenga en la prestación del servicio y en la atención de las audiencias.

RCM ofrece servicios de acceso a internet y televisión restringida. En este último servicio, pone a disposición de sus suscriptores una oferta de canales de programación de terceros, de conformidad con los servicios contratados y las condiciones aplicables.

RCM no cuenta actualmente con un canal de programación propio ni produce los contenidos audiovisuales que integran la oferta de canales de terceros. En consecuencia, las disposiciones de este Código se aplicarán de acuerdo con las responsabilidades que correspondan a RCM y sin atribuirle funciones de producción o edición que correspondan a terceros.

III. MISIÓN

Proporcionar servicios de internet y televisión restringida con atención responsable a los suscriptores, procurando la calidad y continuidad del servicio conforme a las condiciones contratadas y promoviendo el respeto de los derechos de las audiencias.

En el servicio de televisión restringida, RCM facilita el acceso a una oferta de canales de terceros, sin presentarse como productora de los contenidos que estos generan.

IV. VISIÓN

Consolidar a RCM como una empresa comprometida con la prestación responsable de servicios de conectividad y televisión restringida, la atención respetuosa de sus suscriptores y la protección de los derechos de las audiencias dentro del ámbito de sus atribuciones.

IV. VALORES Y PRINCIPIOS RECTORES

LA CONCESIONARIA orientará la prestación de sus servicios conforme a los siguientes valores y principios:

1. **Respeto a la dignidad humana:** reconocer el valor inherente de todas las personas y evitar contenidos o prácticas que promuevan su humillación, degradación o menosprecio.
2. **Pluralidad:** favorecer, dentro de las características de la programación ofrecida, la diversidad de ideas, opiniones, expresiones culturales, ideológicas, políticas, sociales y lingüísticas.
3. **No discriminación:** evitar distinciones, exclusiones o restricciones que menoscaben la dignidad o los derechos de las personas.
4. **Veracidad y diligencia informativa:** procurar que la información noticiosa se trate con responsabilidad y que existan elementos suficientes para considerar veraz la información difundida.
5. **Responsabilidad:** atender las obligaciones aplicables al servicio y las quejas relacionadas con los derechos de las audiencias.
6. **Transparencia:** facilitar información clara sobre el servicio, la programación y los mecanismos de atención a las audiencias.
7. **Inclusión y accesibilidad:** promover condiciones que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a los servicios y mecanismos de atención, de acuerdo con las disposiciones aplicables.
8. **Interés superior de la niñez:** procurar el respeto y la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
9. **Igualdad de género:** promover un trato respetuoso e igualitario, libre de estereotipos discriminatorios.
10. **Calidad:** procurar que el servicio se preste en condiciones adecuadas de continuidad y calidad de audio y video, conforme a las características técnicas del servicio y las obligaciones aplicables.

V. CRITERIOS EDITORIALES Y DE TRATAMIENTO DE CONTENIDOS

Primera. Protección de grupos vulnerables. LA CONCESIONARIA promoverá el respeto de los derechos de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores, víctimas de delitos, personas pertenecientes a comunidades indígenas y demás grupos en situación de vulnerabilidad. En el ámbito

de su responsabilidad sobre los contenidos, procurará evitar representaciones que fomenten el menosprecio, la exclusión o el trato degradante hacia estos grupos.

La aplicación de este artículo no supone que LA CONCESIONARIA produzca, edite o controle directamente los contenidos de los canales de terceros que integran su oferta de televisión restringida.

Segunda. No discriminación. En la prestación del servicio y en el tratamiento de los contenidos bajo su responsabilidad, LA CONCESIONARIA observará el principio de no discriminación por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, estado de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto menoscabar derechos y libertades.

Cuando una inconformidad se relacione con un contenido transmitido por un canal de terceros, Atención al Cliente registrará el planteamiento y lo tramitará conforme al procedimiento de este Código y a las responsabilidades que legalmente correspondan a LA CONCESIONARIA.

Tercera. Información noticiosa, opinión y publicidad. LA CONCESIONARIA reconoce el derecho de las audiencias a recibir información veraz, plural y oportuna, así como a distinguir la información noticiosa de la opinión y de los mensajes publicitarios.

Dado que LA CONCESIONARIA distribuye canales de terceros y no produce sus contenidos noticiosos, la empresa no se atribuye la verificación editorial ni la autoría de las noticias difundidas por esos canales.

Las inconformidades sobre contenidos informativos, opiniones o publicidad se recibirán y tramitarán conforme a este Código, identificando, en la medida de la información disponible, el canal, programa, contenido o mensaje al que se refiera la queja.

Cuarta. Derechos humanos, niñez e igualdad de género. LA CONCESIONARIA procurará que la programación bajo su responsabilidad respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. Asimismo, observará las disposiciones aplicables en materia de avisos parentales y clasificación de contenidos, cuando corresponda.

Quinta. Calidad y continuidad del servicio. LA CONCESIONARIA procurará prestar el servicio de televisión restringida de acuerdo con las condiciones contratadas y atenderá los reportes relacionados con fallas técnicas, interrupciones, disponibilidad de canales u otras incidencias que sean de su competencia.

Cuando una inconformidad corresponda a la señal, programación o contenido de un canal de terceros y no pueda ser resuelta directamente por RCM, se informará a la persona suscriptora sobre el alcance de la atención brindada, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan.

VI. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

LA CONCESIONARIA reconoce expresamente que las audiencias tienen, entre otros previstos en las leyes aplicables, los siguientes derechos conforme al artículo 8 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias:

1. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en la programación noticiosa, así como buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.
2. Que la publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa.
3. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa.
4. Que se faciliten elementos para diferenciar la información noticiosa de las opiniones de las personas que participan en los contenidos, especialmente en programas noticiosos.
5. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación.
6. Recibir una programación variada que responda a la diversidad y la pluralidad de ideas y opiniones, y que fortalezca la vida democrática de la sociedad.
7. Que se mantengan la calidad y los niveles de audio y video durante la programación y los espacios publicitarios, conforme a las obligaciones aplicables.
8. Que se respete la prohibición de discriminación en la programación y la publicidad, en los términos de la legislación aplicable.
9. Que se respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

10. Ejercer los demás derechos que establezcan la legislación y las disposiciones aplicables a las audiencias del servicio de televisión restringida.
11. Presentar reclamaciones, sugerencias, peticiones, observaciones o quejas relacionadas con sus derechos, en los términos previstos por la normativa aplicable.
12. Recibir atención respetuosa y no discriminatoria en los mecanismos de atención habilitados por RCM.
13. Que sus datos personales sean tratados conforme a la legislación aplicable.
14. Acceder a los mecanismos de atención de inconformidades que correspondan al servicio contratado.

Estos derechos se ejercerán de acuerdo con la naturaleza del servicio, el ámbito de responsabilidad de LA CONCESIONARIA y las disposiciones jurídicas aplicables.

VII. IDENTIDAD PROGRAMÁTICA

El servicio de televisión restringida de RCM consiste en poner a disposición de sus suscriptores una oferta de canales de programación de terceros, conforme a la modalidad del servicio contratado.

RCM no cuenta actualmente con un canal propio ni produce los contenidos audiovisuales que integran dicha oferta.

La identificación de la oferta de canales se realizará mediante la relación correspondiente, que deberá incorporar los datos disponibles para reconocer cada canal, incluyendo su nombre comercial y, cuando corresponda, logotipo y tipo de programación.

RCM mantendrá actualizada la relación de canales que integran su oferta de televisión restringida, de acuerdo con la información disponible y los cambios que se realicen en los paquetes o servicios ofrecidos.

Cuando existan modificaciones relevantes en la oferta, se actualizará la información correspondiente para facilitar su identificación por las personas suscriptoras.

VIII. MECANISMO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Primera. Área responsable. En atención a la modalidad de televisión de paga, LA CONCESIONARIA podrá establecer un área responsable de recibir y atender las observaciones, reclamaciones, sugerencias, peticiones, señalamientos y quejas relacionadas con los derechos de las audiencias, conforme a las disposiciones aplicables y a las indicaciones recibidas para esta modalidad.

Área responsable: Área de atención a clientes

Correo electrónico de contacto: info@rcm.net.mx

Teléfono de contacto: 434 127 6244

Medio digital o domicilio para recibir quejas: WhatsApp, página web rcm.net.mx, o domicilio Av. Lázaro Cárdenas 415, Col. Centro, Pátzcuaro Michoacán 61600

Los medios de contacto deberán ser reales, estar habilitados y ponerse a disposición del público de forma clara y accesible.

Segunda. Presentación de quejas. Las audiencias podrán presentar quejas, observaciones, sugerencias, reclamaciones, peticiones o señalamientos relacionados con los contenidos, la programación o el respeto a sus derechos. Las solicitudes deberán contener, en la medida de lo posible, una descripción del asunto, el canal o contenido relacionado, la fecha aproximada y un medio de contacto para recibir respuesta.

La falta de alguno de estos datos no deberá utilizarse para impedir injustificadamente la recepción de una comunicación cuando sea posible identificar el asunto planteado.

Tercera. Registro y seguimiento. El área responsable deberá recibir y registrar las comunicaciones, identificar el asunto planteado, canalizarlo al área interna que corresponda cuando sea necesario, recabar la información pertinente y dar seguimiento hasta su conclusión.

El registro deberá permitir conocer la fecha de recepción, el motivo de la queja, las acciones realizadas, la respuesta emitida y el estado del asunto, protegiendo los datos personales de las personas promoventes. Cuando la inconformidad se refiera a un contenido de terceros, Atención al Cliente identificará esa circunstancia y realizará las gestiones que correspondan dentro del ámbito de responsabilidad de RCM.

Cuarta. Respuesta. LA CONCESIONARIA atenderá y responderá las comunicaciones dentro de los plazos establecidos en las disposiciones aplicables. La respuesta deberá ser clara, respetuosa y relacionada con el asunto planteado; cuando corresponda, indicará las medidas adoptadas o las razones por las que no resulte procedente una solicitud.

Las quejas relacionadas con los derechos de las audiencias del servicio de televisión restringida se tramitarán conforme a las reglas y plazos previstos en los artículos 39 a 50 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, en lo que resulte aplicable al área responsable designada por RCM.

La atención y resolución se realizarán dentro del plazo máximo de veinte días previsto en dichos Lineamientos, contado conforme a las reglas aplicables al procedimiento de queja.

Las notificaciones se efectuarán por correo electrónico cuando ese sea el medio habilitado y proporcionado para tal fin, sin perjuicio de las demás disposiciones aplicables.

Quinta. Accesibilidad y trato igualitario. Se procurará que los medios para presentar quejas sean comprensibles y accesibles, sin discriminación por motivo alguno. Cuando una persona con discapacidad requiera apoyo para presentar una comunicación, se procurarán los ajustes razonables que correspondan conforme a las disposiciones aplicables.

Sexta. Medidas correctivas. Cuando del análisis de una comunicación se identifique una posible afectación a los derechos de las audiencias dentro del ámbito de responsabilidad de LA CONCESIONARIA, se evaluarán las medidas correctivas que legalmente procedan y se dará seguimiento a su implementación.

Séptima. Transparencia del mecanismo. LA CONCESIONARIA pondrá a disposición del público, a través de sus medios digitales y de los lugares que correspondan, información clara sobre los derechos de las audiencias y los medios habilitados para ejercerlos.

Octava. Alcance de la atención. La intervención de Atención al Cliente se circunscribe a la recepción, registro, seguimiento y resolución de las quejas dentro de las atribuciones y responsabilidades que correspondan a RCM.

Cuando una queja verse sobre decisiones editoriales, producción o contenidos cuya responsabilidad corresponda a un tercero, RCM atenderá la inconformidad en el ámbito que le corresponda y evitará atribuirse facultades que no tenga.

Lo anterior no exime a RCM del cumplimiento de las obligaciones que legalmente le correspondan como concesionaria del servicio de televisión restringida.

IX. PUBLICACIÓN, REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO

Primera. Publicación y acceso al Código. LA CONCESIONARIA pondrá este Código de Ética a disposición de sus suscriptores y de las audiencias por medio del sitio web rcm.net.mx o en el domicilio atendido por la empresa.

Asimismo, mantendrá disponibles los datos de contacto del área responsable de recibir las quejas una vez que estos hayan sido definidos y publicados.

Segunda. Revisión y actualización. El presente Código será revisado cuando existan modificaciones legales o regulatorias que lo requieran, cambios relevantes en la prestación del servicio o ajustes en los mecanismos de atención a las audiencias.

Toda actualización deberá identificar la versión y fecha correspondientes, así como los cambios realizados.

Tercera. Inscripción ante la autoridad competente. LA CONCESIONARIA realizará las gestiones necesarias para presentar e inscribir el Código de Ética ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, de conformidad con los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y las disposiciones aplicables.

Cuando se presente una versión modificada, se preparará la documentación complementaria que corresponda conforme al procedimiento de inscripción.

Cuarta. Cumplimiento. El personal de LA CONCESIONARIA cuyas funciones se relacionen con la prestación del servicio de televisión restringida y la atención de las audiencias deberá observar los principios de este Código.

El incumplimiento se atenderá conforme a las disposiciones internas aplicables y sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivarse de la legislación vigente.

X. CALIDAD DEL SERVICIO Y RETRANSMISIÓN

LA CONCESIONARIA procurará mantener condiciones adecuadas de calidad en el servicio de televisión de paga y observará las obligaciones técnicas y regulatorias aplicables a la recepción, transmisión o retransmisión de señales.

Cuando retransmita señales de terceros, respetará las obligaciones que le correspondan en relación con la calidad de audio y video, la integridad de las señales y el cumplimiento de la normativa aplicable. Si advierte posibles incumplimientos en contenidos retransmitidos, procederá conforme a sus atribuciones y a las disposiciones legales correspondientes.

XI. PUBLICACIÓN, OBSERVANCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente Código de Ética deberá presentarse para su inscripción ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, mediante el procedimiento y el formato previstos en los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.

Una vez recibida la constancia de inscripción, LA CONCESIONARIA deberá publicarlo dentro del plazo aplicable en su portal de internet, en los medios digitales con los que cuente y en un lugar visible de sus instalaciones, conforme al artículo 22 de los Lineamientos.

El Código será aplicable y exigible a partir de la notificación de la constancia de inscripción en el Registro Público de Concesiones, conforme al artículo 24 de los Lineamientos.

Cuando se modifique el Código, se seguirá el procedimiento de inscripción correspondiente y se conservará una versión actualizada disponible para consulta.

XII. DISPOSICIONES FINALES

El presente Código constituye un instrumento de autorregulación para orientar la prestación del servicio y proteger los derechos de las audiencias. Su interpretación y aplicación deberán realizarse de conformidad con la Constitución, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias y demás normativa aplicable.