Titular de la concesión:	LUIS DANIEL SOTO RAMÍREZ
Marca comercial:	TIXS TELECOM
Sitio web:	https://www.interfy.com.mx/
Servicio:	Televisión restringida / televisión y/o audio de paga; retransmisión de señales de terceros bajo contratos con programadores.
Área propuesta para la atención de quejas:	Área de Atención a Clientes.
Base normativa:	Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, publicados en el DOF el 28 de agosto de 2026.

CÓDIGO DE ÉTICA DE TIXS TELECOM

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA DE LUIS DANIEL SOTO RAMÍREZ, BAJO LA MARCA COMERCIAL TIXS TELECOM.

Luis Daniel Soto Ramírez, persona física titular de una concesión única para uso comercial, que presta el servicio de televisión restringida bajo la marca TIXS TELECOM, emite el presente Código de Ética para establecer principios y mecanismos de protección de los derechos de las audiencias que reciben las señales audiovisuales distribuidas mediante su red.

Este Código se aplica a la actividad del concesionario en la recepción, distribución y retransmisión de señales de terceros, así como a la atención de quejas relacionadas con el servicio y con posibles afectaciones a los derechos de las audiencias. No sustituye los códigos, obligaciones editoriales ni responsabilidades legales que correspondan a los programadores o titulares de las señales.

Misión

Proporcionar a las personas suscriptoras acceso confiable y transparente al servicio de televisión restringida, respetando la dignidad humana, la igualdad, la no discriminación, la libertad de expresión y los derechos de las audiencias, dentro del ámbito de actuación que corresponde al concesionario distribuidor.

Visión

Consolidar un servicio de televisión restringida que atienda a sus audiencias de manera respetuosa, accesible, transparente y responsable, con mecanismos claros para recibir, registrar, analizar y responder las quejas vinculadas con los derechos de las audiencias.

Valores y principios

Valores que guían la prestación del servicio y la relación con las audiencias.

La programación y las señales de terceros se reciben y distribuyen conforme a los contratos y a las responsabilidades de cada programador. En la prestación del servicio y en la atención de las audiencias, TIXS TELECOM se guía por los siguientes valores: respeto a la dignidad humana; igualdad y no discriminación; pluralidad; transparencia; accesibilidad e inclusión; protección de niñas, niños y adolescentes; responsabilidad; imparcialidad; y atención diligente y documentada de las quejas.

- Dignidad humana: trato respetuoso a todas las personas.
- Igualdad y no discriminación: no excluir ni dar trato desfavorable por origen, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opiniones o cualquier otra condición protegida por la ley.
- Protección de niñas, niños y adolescentes y demás grupos en situación de vulnerabilidad, en el ámbito de las obligaciones que correspondan al concesionario.
- Rechazo a discursos de odio y a la promoción de violencia que contravenga la legislación aplicable.
- Transparencia: distinguir, en la información comercial propia, la publicidad de la información no publicitaria.
- Respeto a la libertad de expresión, a la pluralidad y a la recepción de contenidos; este Código no autoriza censura previa.
- Atención diligente, imparcial y documentada de las quejas.
- Protección de datos personales y confidencialidad de la información recibida.

Valores que guiarán la programación

- TIXS TELECOM establece los siguientes valores como guía para la programación que se distribuye a través de su servicio de televisión restringida, dentro del ámbito de sus atribuciones y responsabilidades:
- a) Respeto a la dignidad humana.
- b) Igualdad y no discriminación.
- c) Pluralidad y respeto a la diversidad de ideas y opiniones.
- d) Transparencia.
- e) Accesibilidad e inclusión.
- f) Protección de niñas, niños y adolescentes.
- g) Responsabilidad e imparcialidad.
- Estos valores orientarán la prestación del servicio y la relación con las audiencias, así como la atención de las quejas relacionadas con los contenidos distribuidos, sin asumir las funciones editoriales que corresponden a los programadores o titulares de las señales.

Criterios editoriales y límites de actuación

Criterios editoriales y valores para la protección de grupos en situación de vulnerabilidad, no discriminación, rechazo a discursos de odio y violencia, y respeto a la dignidad humana

TIXS TELECOM se compromete, dentro de su ámbito de actuación como distribuidor de señales de terceros, a observar expresamente los siguientes criterios:

1. Protección de grupos en situación de vulnerabilidad: atender las quejas que señalen contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad, y canalizarlas, cuando corresponda, al programador o titular de la señal.

2. No discriminación: abstenerse de realizar actos de discriminación en la prestación del servicio y atender las quejas relacionadas con contenidos o publicidad presuntamente discriminatorios, dentro de sus atribuciones.

3. No emisión ni promoción de discursos de odio: no producir ni incorporar por decisión propia contenidos que promuevan odio o violencia contra personas o grupos; respecto de señales de terceros, recibir, documentar y tramitar las quejas correspondientes sin asumir facultades editoriales ajenas.

4. Rechazo a la violencia: no promover ni justificar la violencia desde la comunicación comercial propia y atender las quejas relativas a contenidos violentos conforme a la legislación aplicable y a su ámbito de competencia.

5. Respeto a la dignidad humana: brindar trato respetuoso a todas las personas y atender las quejas que señalen afectaciones a la dignidad, igualdad o derechos humanos.

TIXS TELECOM distribuye y retransmite señales de terceros y no produce, edita ni determina ordinariamente el contenido editorial de los canales que recibe. Por ello, no se atribuye facultades editoriales que no le correspondan ni pretende sustituir al programador. Sin perjuicio de lo anterior, recibirá y tramitará las quejas de las audiencias conforme a los Lineamientos, requerirá internamente la información disponible y, cuando corresponda, canalizará la cuestión al programador o titular de la señal y dará seguimiento a la queja.

Tratamiento y presentación de la información noticiosa. TIXS TELECOM, en su carácter de concesionario de televisión restringida, recibe, distribuye y retransmite señales de terceros, sin producir ni editar ordinariamente los contenidos noticiosos que forman parte de dichas señales. Por lo tanto, la difusión y presentación de la información noticiosa se realizará conforme a la programación y al formato proporcionados por el programador o titular de la señal, respetando su contenido y presentación original, sin alterar, modificar o añadir información por decisión propia.

La responsabilidad editorial sobre la selección, elaboración, veracidad y presentación de la información noticiosa corresponde al programador o titular de la señal, sin perjuicio de las obligaciones que legalmente correspondan a TIXS TELECOM dentro de su ámbito de actuación.

Cuando se reciba una queja relacionada con información noticiosa, TIXS TELECOM registrará los datos del contenido y de la señal correspondiente, conservará la documentación disponible y dará seguimiento a la inconformidad conforme al procedimiento establecido en este Código de Ética.

Derechos de las audiencias

TIXS TELECOM reconoce y se compromete a respetar y promover, dentro del ámbito de sus atribuciones, los derechos de las audiencias previstos en el artículo 8 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias. Para su identificación expresa, se enuncian las fracciones I a XIV:

I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en programación noticiosa; así como, a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión;

II. Que la Publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa;

III. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el Contenido;

IV. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que difundan en sus Contenidos y la opinión de las personas que participan en éstos, especialmente en los programas de carácter noticioso;

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

VI. Recibir programación variada que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

VII. Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica;

VIII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;

IX. En la prestación de los servicios de radiodifusión está 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, tanto en la programación como en la Publicidad;

X. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;

XI. Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;

XII. Que en radiodifusión se utilice el subtitulaje o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;

XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:

A. Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o

B. Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.

XIV. Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

A. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;

B. A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;

C. A contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y

D. A que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

La enumeración corresponde a las catorce fracciones del artículo 8. La obligación de observarlas se ejercerá conforme al tipo de servicio y al ámbito de competencia del concesionario, sin atribuirse funciones editoriales de los programadores o titulares de señales.

La enumeración anterior es enunciativa y no limita los derechos establecidos en la legislación y disposiciones aplicables.

Identidad programática y señales distribuidas

La identidad programática de las señales de terceros que distribuye TIXS TELECOM, a través de su servicio de televisión restringida, se integra por los elementos que permiten a las personas suscriptoras y audiencias identificar cada canal de programación.

Para tal efecto, TIXS TELECOM incorpora como parte integrante del presente Código de Ética el Anexo A, denominado «Identificación de las señales distribuidas», en el que se señalan, respecto de cada canal, los siguientes elementos:

Nombre del canal.
Logotipo o elemento gráfico de identificación.
Tipo de programación.

La información contenida en dicho anexo corresponde a las señales que TIXS TELECOM distribuye a través de su servicio, sin que ello implique asumir la responsabilidad editorial de los programadores o titulares de las señales.

TIXS TELECOM mantendrá actualizada la información del Anexo A cuando se incorporen, sustituyan o dejen de distribuirse señales, a fin de facilitar su identificación por parte de las audiencias; La inclusión de una señal en el Anexo A tiene fines de identificación del servicio y no significa que TIXS TELECOM sea productor, editor o titular de esa señal.

Mecanismo para designar a una Persona Defensora o área responsable

En términos del artículo 51 de los Lineamientos, mientras el concesionario no cuente con Persona Defensora de Audiencias inscrita, designará un área responsable de recibir, registrar, tramitar, responder y dar seguimiento a las quejas: **Área de Atención a Clientes de TIXS TELECOM**. La designación se formalizará mediante acuerdo separado y deberá identificar domicilio, correo electrónico y teléfono efectivos.

El concesionario podrá revisar posteriormente si resulta conveniente designar a una Persona Defensora, cumpliendo los requisitos y trámites de inscripción que correspondan.

Inconformidad e intervención de la Comisión. Cuando la persona promovente no esté conforme con la actuación de la Persona Defensora o del área responsable, o con la actuación de la Concesionaria, podrá presentar la inconformidad y solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en los supuestos, términos y plazos previstos en el

artículo 49 de los Lineamientos. Asimismo, podrá acudir a la Comisión cuando no se atienda la queja o no se emita respuesta dentro de los plazos aplicables. La solicitud deberá identificar la queja previa y acompañar, en su caso, las constancias disponibles.

Procedimiento de defensa de los derechos de las audiencias

1. Recepción por correo electrónico habilitado y en el domicilio del concesionario o del área responsable; también podrá recibirse inicialmente por teléfono, debiendo orientarse a la persona para formalizar y documentar su queja por un medio que permita conservar registro.
2. Registro de fecha y hora de recepción, datos de contacto, señal o canal, programa o publicidad, fecha de emisión, hechos narrados y evidencia aportada.
3. La falta de algún dato no será motivo para rechazar la recepción inicial de la queja. Si faltan requisitos, se solicitará su complemento dentro de los plazos previstos por los Lineamientos.
4. Análisis imparcial, solicitud de información a las áreas internas pertinentes y, cuando sea necesario, comunicación con el programador o titular de la señal.
5. Notificaciones y respuesta por correo electrónico, conforme a los Lineamientos y a los datos proporcionados por la persona promovente.
6. Atención y resolución dentro del plazo máximo previsto por los Lineamientos, con seguimiento documentado y, cuando proceda, propuesta de corrección o recomendación dentro del ámbito de competencia del concesionario.
7. Conservación segura de expedientes y protección de los datos personales.

Intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones

De conformidad con los artículos 47, 48 y 49 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, las personas que consideren vulnerados sus derechos podrán solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones cuando la persona Defensora de las Audiencias no resuelva su queja, la resuelva fuera de los plazos establecidos o cuando la persona concesionaria no atienda la recomendación emitida por dicha persona defensora.

La intervención de la Comisión podrá solicitarse por las inconformidades relacionadas con la actuación de la persona Defensora de las Audiencias o de la persona concesionaria, conforme al procedimiento y los plazos establecidos en los Lineamientos aplicables.

TIXS TELECOM facilitará a las audiencias la información necesaria para conocer los mecanismos de presentación de quejas e inconformidades y, en su caso, solicitar la intervención de la autoridad competente.

Protección de datos personales

Los datos recabados para tramitar quejas serán utilizados únicamente para recibir, investigar, atender, responder y dar seguimiento al asunto, así como para cumplir obligaciones legales. Se limitará el acceso al personal autorizado, se aplicarán medidas de seguridad razonables y se observará la legislación vigente en materia de protección de

datos personales en posesión de particulares. La persona responsable deberá verificar que el aviso de privacidad aplicable cubra este tratamiento.

Publicidad, disponibilidad y revisión

Una vez inscrito el Código y recibida la constancia correspondiente, TIXS TELECOM lo publicará en los medios y dentro de los plazos exigidos por los Lineamientos, incluyendo el portal de internet y un lugar visible en sus instalaciones cuando así corresponda. Se revisará cuando cambie la regulación, el servicio, la parrilla de señales o los mecanismos de atención.

A T E N T A M E N T E

_____

LUIS DANIEL SOTO RAMÍREZ

ANEXO A.

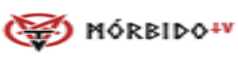
RELACIÓN DE SEÑALES

No.	Nombre del canal	Logotipo	Tipo de programación
1-147	Latin American Sports		Deportes
2-145	AYM		Deportes
3-144	AVI Kids		Infantiles
4-142	AVI		PELICULAS
5-141	Warner TV		PELICULAS
6-139	CNN EN ESPAÑOL		NOTICIAS
7-138	TNT SERIES		VARIEDADES
8-137	CARTOONITO		INFANTILES
9-136	CARTOON NETWORK		IN FANTILES
10-135	ADULT SWIN		VARIEDADES
11-140	TNT		ENTRETENIMIENTO
12-134	TNT NOVELAS		ENTRETENIMIENTO
13-133	ZKIDS		INFANTILES

14-132	MAUSAN TELEVICION		DOCUMENTALES
15-131	Film&Arts		PELICULAS
16-130	MAS CHIC		VARIEDADES
17-129	EL GOURMET		VARIEDADES
18-128	HOLA TV		VARIEDADES
19-127	RUIDOS TV		MUSICA
20-126	FIERRO A FONDO		VARIEDADES
21-125	CREOMOVIE		VARIEDADES
22-124	ENERGEEK FAN POP		INFANTILES
23-123	ENERGEEK		INFANTILES
24-122	E-SPORTS MAX		ENTRETENIMIENTO
25-121	MAX ANIME		INFANTILES
26-120	ZTV		INFANTILES

27-119	Memorias Toons		INFANTILES
28-118	ANIMOTION		INFANTILES
29-117	FMH KIDS		INFANTILES
30-116	FMH FAMILY		PELICULAS
31-115	FMH MOVIES		PELICULAS
32-114	ANIMASH		INFANTILES
33-113	Titan channel		Deportes
34-112	E-SPORT GO		DEPORTES
35-111	DOCUMENTALES		RED DE LAS ARTES
36-110	APRENDE TV		DOCUMENTALES
37-109	MULTIMEDIOS PLUS		VARIEDAES
38-108	CINEMAX		PELICULAS
39-107	SPACE		PELICULAS
40-105	EWTN SPANISH INTERNATIONAL		RELIGION
41-103	TRAVEL XP LATINO		DOCUMENTALES
42-102	HORIZONS WILD		DOCUMENTALES
43-101	MARIAVICION		RELIGION
44-100	COMEDICHANNEL		VARIEDADES

45-99	GOLDEN PREMIER		PELICULAS
46-98	DE PELICULA		PELICULAS
47-97	TELE HIT		MUSICA
48-2.2	Las Estrellas México +1		NACIONALES s
49-95	GOLDEN		PELICULAS
50-94	GOLDEN PLUS		PELICULS
51-2.3	Las Estrellas México +2		NACIONAES
52-92	Telehit Música		MUSICA
53-91	Distrito Comedia		VARIEDADES
54-90	Adrenalina Sports Network		DEPORTES
55-89	DPELICULA PLUS		PELICULAS
56-88	TELEHIT MUSICA PLUS		MUSICA
57-86	Tlnovelas América		ENTRETENIMIENTO s
58-85	BANDAMAX		MUSICA
59-84	TUDN México		DEPORTES
60-83	DISCOVERY TURBO		ENTRETENIMIENTO

61-82	EUROPA EUROPA		PELICULAS
62-81	EUROCHANNEL		PELICULAS
63-80	GOLDEN EDGE		PELICULAS
64-79	HORIZONS LIVING		DOCUMENTALES
65-78	CLASSIC +		PELICULAS
66-77	ATLAS		DOCUMENTALES
67-76	ESPN4		DEPORTES
68-75	FORO TV		NOTICIAS
69-2.1	CANAL DE LAS ESTRELLAS		NACIONALES
70-14.1	CANAL 14		NACIONALES
71-72	VIDEOROLA		MUSICA
72-71	BitMe		INFANTILES s
73-72	Mórbido TV		PELICULAS
74-11.2	ONCE NIÑAS Y NIÑOS		INFANTILES

75-11.1	ONCE HD		VARIEDADES
76-5.1	CANAL 5		NACIONALES
77-5.1	Nu9ve		NACIONALES
78-1.2	AZTECA UNO -1		NACIONALES
79-1.1	AZTECA UNO		NACIONALES
80-12.1	RADIO Y TV HIDALGO		NACIONALES
81-7.1	AZTECA 7		NACIONALES
82-60	A MAS		NACIONALES
83-3.2	IMAGEN TV MULTICAST		NOTICIAS
84-3.1	IMAGEN TV		NACIONALES
85-13.1	SUMATV		NACIONALES
86-54	STARCHANNEL		PELICULAS
87-53	NATIONAL GEO		ENTRETENIMIENTO
88-70	AMC SD		PELICULAS
89-52	CINECANAL		PELICULAS

90-51	BABY TV SD		INFANTILES
91-50	DISNEY CHANNEL HD		INFANTILES
92-49	FX HD		PELICULAS
93-48	LIKE TV		VARIEDAES
94-1.2	ADN40		NOTICIAS
95-46	SMRTV		NACIONALES
96-45	EL FINANCIERO BLOOMBERG		NOTICIAS
97-44	HERALDO TV		NOTICIAS
98-43	TELEMICRO INTERNACIONAL		VARIEDADES
99-42	ESPN3		DEPORTES
100-41	CGTN ESPAÑOL		DOCUMENTALES
101-22.1	CANAL 22 HD		NACIONALES
102-37	MX NUESTRO CINE		VARIEDADES
103-20.1	TV-UNAM		NACIONALES
104-14.2	CONGRESO		NACIONALES
105-34	JUSTICIATV		NACIONALES
106-33	EJTV		MUSICA

107-32	ENLACE TV		RELIGION
108-31	MULTIPREMIER		PELICULAS
109-30	ANTENA 3		VARIEDADES
110-29	MVS		VARIEDADES
111-28	H&H		VARIEDADES
112-27	DISNEY JR		INFANTILES
113-25	NICKELODEON		INFANTILES
114-24	MILENIO TV		NOTICIAS
115-23	COMEDY CENTRAL		VARIEDADES
116-22	TLC		VARIDADES
117-21	ID		VARIEDADES
118-20	LA MEJOR TV		MUSICA
119-19	MC		PELICULAS
120-18	EXA TV		MUSICA

121-17	CINE LATINO		PELICULAS
122-16	BEATBOX		MUSICA
123-15	PLATINO 2 SD		PELICULAS
124-14	CINEMEXICANO		PELICULAS
125-13	MTV		VARIEDADES
126-9	TELEFORMULA		NOTICIAS
127-8	6 CDMX		ENTRETENIMIENTO
128-7	TVC DEPORTES		DEPORTES
129-6	PANICO HD		PELICULAS
130-5	MN		NOTICIAS
131-4	PLATINO HD		PELICULAS
132-3	DW en Español		NOTICIAS
133-2	RT ESPAÑOL		NOTICIAS
134-1	HISPAN TV		NOTICIAS

ACUERDO DE DESIGNACIÓN DEL ÁREA RESPONSABLE

ACUERDO DE LUIS DANIEL SOTO RAMÍREZ, TITULAR DE LA CONCESIÓN ÚNICA PARA USO COMERCIAL QUE OPERA BAJO LA MARCA TIXS TELECOM, POR EL QUE DESIGNA AL ÁREA ADMINISTRATIVA COMO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE LAS AUDIENCIAS.

En Tizayuca, Estado de Hidalgo, a 05 de noviembre de 2026, Luis Daniel Soto Ramírez, en su carácter de titular de la concesión única para uso comercial y prestador del servicio de televisión restringida bajo la marca TIXS TELECOM, emite el presente acuerdo:

ACUERDOS

PRIMERO. Se designa al Área de Atención a Clientes de TIXS TELECOM como área responsable de recibir, registrar, tramitar, responder y dar seguimiento a las quejas que presenten las audiencias respecto de sus derechos, en términos del artículo 51 y demás disposiciones aplicables de los Lineamientos.

SEGUNDO. El área responsable observará el procedimiento previsto en el Código de Ética y en los artículos 39 a 50 de los Lineamientos, incluidos los plazos, notificaciones, registro de asuntos, protección de datos y seguimiento de las quejas.

TERCERO. El área responsable utilizará los siguientes datos de contacto: correo electrónico contacto@tixstelecom.com; teléfono 771 6040 941 y 771 6040 942; domicilio para recepción Pico de Orizaba, numero 150, Colonia el Bordo San Cayetano, Pachuca Hidalgo, C.P. 42084

CUARTO. El concesionario proporcionará al área responsable los recursos materiales y el acceso a la información necesarios para tramitar las quejas oportunamente, sin impedir el análisis imparcial de cada asunto.

QUINTO. El área mantendrá un registro de quejas y de las actuaciones realizadas, limitará el acceso a los expedientes al personal autorizado y protegerá los datos personales.

SEXTO. El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma y se mantendrá vigente hasta que sea modificado o sustituido. Se realizarán las gestiones de presentación o acreditación ante la CRT que resulten exigibles.

A T E N T A M E N T E

_____

LUIS DANIEL SOTO RAMÍREZ

PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

Titular: Luis Daniel Soto Ramírez

Marca: TIXS TELECOM

Área responsable: Área Atención a Clientes

Canales de recepción

Correo electrónico:	contacto@tixstelecom.com
Teléfono:	771 6040 941 y 771 6040 942
Domicilio para recepción:	Pico de Orizaba, numero 150, Colonia el Bordo San Cayetano, Pachuca Hidalgo, C.P. 42084

El teléfono podrá utilizarse para orientación y recepción inicial, pero el área deberá documentar los datos y facilitar una vía para entregar información y recibir notificaciones.

Información que debe solicitarse

- Nombre de la persona televidente e identificación en los términos que establezcan la Ley y los Lineamientos.
- Correo electrónico para recibir notificaciones.
- Nombre del canal o señal, programa o publicidad cuestionada.
- Fecha y, si se conoce, hora de emisión o recepción del contenido.
- Descripción de los hechos y explicación de los derechos que la persona considera afectados.
- Evidencia disponible, si la hay. La ausencia de evidencia no impide registrar la recepción inicial.

Flujo y plazos

Registrar la queja el día de su recepción y entregar acuse o confirmación por un medio que permita dejar constancia.

Verificar si fue presentada dentro del plazo previsto en el artículo 45. El texto publicado establece siete días siguientes a la emisión del contenido, programa o publicidad; al aplicarlo, confirmar el cómputo concreto y no confundirlo con otros plazos.

Si faltan requisitos, prevenir a la persona dentro de un máximo de tres días contados desde la recepción, identificando claramente lo que falta y cómo completarlo. La persona contará con un máximo de cinco días contados desde el día siguiente a la notificación para subsanar.

Cuando proceda, admitir la queja dentro del plazo establecido en el artículo 46 y comunicarlo por correo electrónico.
Solicitar las explicaciones e información necesarias a las áreas internas y, si corresponde, al programador o titular de la señal. Documentar las solicitudes y respuestas.
Emitir una respuesta fundada y clara dentro del plazo máximo de veinte días previsto en el artículo 42, contado desde el día siguiente a la presentación, sujeto a las reglas específicas del procedimiento y a la revisión del cómputo legal aplicable.
Cuando se identifique una posible vulneración, indicar la conclusión, las medidas o acciones correctivas que estén dentro de la competencia del concesionario y, si corresponde, la comunicación o canalización al programador.
Cerrar el expediente sólo cuando se haya emitido la respuesta y documentado el seguimiento correspondiente.

Expediente y protección de información

Cada expediente tendrá folio, fecha de recepción, comunicaciones, documentos, evidencia, solicitudes de información, respuesta final y registro de cierre. El acceso se limitará a las personas que necesiten conocer el expediente para tramitarlo. No se divulgarán datos personales en publicaciones ni informes públicos.

Formato mínimo de registro interno

Folio	
Fecha y hora de recepción	
Nombre de la persona promovente	
Correo para notificaciones	
Canal, programa y publicidad	
Fecha de emisión del contenido	
Hechos y derecho que considera afectado	
Evidencia recibida	
Prevención y fecha	
Fecha de admisión	
Solicitudes a áreas o programador	
Fecha de respuesta final	
Seguimiento y cierre	