CÓDIGO DE ÉTICA

de la Radiodifusora

CHAT FM, S.A. DE C.V.

Introducción

CHAT FM, S.A. DE C.V., es titular de la frecuencia de radiodifusión sonora en la banda de frecuencia modulada, conforme a lo siguiente:

Distintivo de Llamada	Población/Localidad a servir	Frecuencia	Folio Electrónico del RPC
XHETB-FM	Gómez Palacio, Durango	**89.1 MHz**	FER043769CO-521975

Objeto

Este Código de Ética tiene como propósito establecer los principios rectores y compromisos de **CHAT FM, S.A. DE C.V.** con sus audiencias, en cumplimiento de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias publicados el 28 de agosto de 2026 en el Diario Oficial de la Federación (en adelante, "los Lineamientos").

Identidad Programática

CONCEPTO	DATO
Concesionaria	**CHAT FM, S.A. DE C.V.**
Distintivo de llamada	**XHETB-FM**
Frecuencia	**89.1 MHz**
Tipo de programación	Programación radiofónica **musical, hablada y mixta**, complementada con **espacios informativos, de interés social, entretenimiento** y contenidos dirigidos a las audiencias de **Gómez Palacio, Durango** y la región.
Elementos de identificación	El nombre "**HOLA FM"** con la estación referida en el presente Código de Ética.
Cobertura e identificación local	La Concesionaria se identifica como una radiodifusora de cuya señal llega a **Gómez Palacio, Durango**, siendo una fuente de difusión responsable y respetable.

Misión

Ofrecer a las audiencias de **Gómez Palacio, Durango** una programación radiofónica con **noticias de actualidad, temas de interés social y entretenimiento general**, que fomente el sano esparcimiento de las y los radioescuchas y que, al mismo tiempo, respete sus derechos fundamentales, promueva el pluralismo, la veracidad y la inclusión, el diálogo de ideas sociales y políticas, y la participación ciudadana.

Visión

Consolidar a **CHAT FM, S.A. DE C.V.** como una Concesionaria confiable, responsable, imparcial y cercana a sus audiencias, con alto impacto en su auditorio, servicio de calidad y manejo de tecnología digital, garantizando el ejercicio de la libertad de expresión y el acceso a la información.

Valores y Principios

Los valores que rigen la actuación de la Concesionaria, como parte de **CHAT FM, S.A. DE C.V.** son:

- **Integridad**
- **Lealtad**
- **Compromisos**
- **Actitud de servicios**
- **Iniciativa**
- **Responsabilidad Social**
- **Innovación**

Además, la Concesionaria se compromete con los siguientes principios en materia de contenidos y derechos de las audiencias:

- **Veracidad**
- **Imparcialidad**
- **Pluralismo**
- **Respeto a la dignidad humana**
- **No discriminación**
- **Libertad de expresión**
- **Transparencia editorial**

Criterios Editoriales y Tratamiento de Información Noticiosa

a) Protección a grupos vulnerables, no discriminación, no emisión de discursos de odio y violencia, y respeto a la dignidad humana

La Concesionaria garantizará la protección de los grupos vulnerables y el respeto a la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación, de la siguiente manera:

- Los contenidos de la Concesionaria, sean informativos, musicales, de entretenimiento o publicitarios, no emitirán discursos de odio ni expresiones de violencia, ni promoverán o justificarán la discriminación o la violencia por motivos protegidos por la legislación aplicable.

- El personal de producción, locución y programación revisará los contenidos antes de su transmisión y evitará el lenguaje, las expresiones o los tratamientos que menoscaben la dignidad de niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas indígenas, personas de la diversidad sexual y cualquier otro grupo en situación de vulnerabilidad.

- Si se detecta un contenido que contravenga estos compromisos, se corregirá o retirará de la programación a la brevedad, y se dará atención a las observaciones que presente la audiencia por conducto de la Persona Defensora de Audiencias.

b) Tratamiento y difusión de información noticiosa

La Concesionaria se obliga a procesar y validar los contenidos noticiosos antes de su difusión, para asegurar que sean claros y veraces y que, al hacerse públicos, se cuente con los elementos mínimos para concluir que la noticia es veraz, conforme al artículo 12 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias. El procesamiento y validación se realizará con la diligencia debida, de la siguiente manera:

- **Identificación de la fuente:** se identificará el origen de la información y se verificará que sea una fuente confiable y, en lo posible, identificable.

- **Contraste de fuentes:** antes de difundir un hecho, se contrastará con al menos otra fuente independiente o se recurrirá a fuentes oficiales, siempre que sea posible.

- **Validación editorial:** la persona responsable del espacio informativo revisará que la información sea clara, pertinente y suficiente antes de su transmisión.

- **Información no confirmada:** cuando no pueda corroborarse suficientemente, no se presentará como hecho confirmado y se indicará a la audiencia su carácter preliminar o sujeto a confirmación.

- **Corrección:** si se detecta un error, se rectificará de forma oportuna y con el mismo nivel de visibilidad con que se difundió.

Asimismo, se distinguirá entre información noticiosa, opinión y comentarios de quienes participan en los espacios informativos. El tratamiento de las noticias se realizará con diligencia, imparcialidad y respeto a la dignidad de las personas. Cuando corresponda, se garantizará el derecho de réplica conforme a la normativa aplicable.

Derechos de las Audiencias

Con fundamento en el artículo 250 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en el artículo 8 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, **CHAT FM, S.A. DE C.V.** reconoce expresamente que, sin perjuicio de los derechos previstos en otras leyes, las audiencias tienen los siguientes derechos:

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, la estación:

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

B. Cuando el cambio no sea previsible, informará 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.

Asimismo, la Concesionaria reconoce los demás derechos de las audiencias previstos en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otras leyes, y se compromete a observarlos en la prestación del servicio de radiodifusión.

Compromisos de Contenido

- Mantener una separación clara entre contenido editorial y publicidad.
- No difundir publicidad encubierta o disfrazada como información.
- Fomentar contenidos que promuevan la cultura, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la inclusión.
- Cumplir con los principios de calidad técnica en audio.
- Respetar los valores de las comunidades y contextos locales.

Compromisos específicos de CHAT FM, S.A. DE C.V.

- Distinguir con claridad en cualquier espacio informativo, entre información y opinión; contrastar las fuentes y garantizar el derecho de réplica.
- Abrir diálogo sobre temas sociales y políticos a voces plurales, con imparcialidad y sin favorecer indebidamente a persona, partido o grupo alguno.
- Cuidar que los contenidos musicales y las locuciones no incurran en discriminación, en discursos de odio ni en violencia de género, y promover la igualdad de género.
- Cuidar el lenguaje y el contenido de la programación, en especial la nocturna y la de fin de semana, atendiendo al horario en que pueda estar presente la audiencia infantil y adolescente.

Relación con la Defensoría de Audiencias

- La Concesionaria reconoce a su Defensoría de Audiencias como un órgano imparcial e independiente.
- Proveerá a la Defensoría los medios e información necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Rendirá a la Persona Defensora los informes y testigos de audio que le requiera, dentro de los plazos previstos en el apartado «Procedimiento para la Atención de Quejas y Observaciones» de este Código.

- Publicará en su portal de internet las Recomendaciones que emita la Persona Defensora dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su notificación, e informará sobre su cumplimiento dentro de los plazos señalados en este Código.
- Se compromete a atender con prontitud las recomendaciones derivadas de observaciones o quejas.

Mecanismo para la Designación de la Persona Defensora de Audiencias

CHAT FM, S.A. DE C.V., designará a la Persona Defensora de Audiencias mediante un procedimiento interno que garantice su independencia e imparcialidad respecto de las áreas encargadas de la producción, comercialización y transmisión de contenidos.

El procedimiento será el siguiente:

- La concesionaria identificará y evaluará a las personas candidatas que cuenten con el perfil y experiencia necesarios para desempeñar las funciones de Persona Defensora de Audiencias.
- Se verificará que la persona propuesta no tenga intereses o vínculos que comprometan la imparcialidad e independencia necesarias para el ejercicio de sus funciones.

- La persona titular o representante facultado de la concesionaria formalizará la designación mediante el instrumento interno correspondiente.

- La designación será comunicada a las audiencias a través de los medios institucionales de la estación y se mantendrá actualizada la información de contacto de la Persona Defensora.

- En caso de sustitución, renuncia o conclusión de funciones, la concesionaria realizará una nueva designación mediante el mismo procedimiento y actualizará la información correspondiente.

Recepción de Observaciones y Quejas

CHAT FM, S.A. DE C.V., pone a disposición de la audiencia los siguientes medios para presentar quejas, observaciones o sugerencias:

Medio	Dato
Correo electrónico	defensor@cirtcomunicacion.com
Domicilio	Av. Lerdo de Tejada #781, Torreón Centro, Torreón, Coahuila, México.

Procedimiento para la Atención de Quejas y Observaciones

Las quejas, observaciones, sugerencias y reclamaciones relacionadas con los derechos de las audiencias serán canalizadas a la Persona Defensora de Audiencias para su atención, seguimiento y, en su caso, emisión de las recomendaciones correspondientes.
Salvo disposición expresa en contrario, los plazos señalados en este apartado se computarán en días hábiles y comenzarán a correr a partir del día hábil siguiente a aquel en que se realice la presentación o la notificación correspondiente, en términos de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.

El procedimiento mínimo de atención será el siguiente:

- **Legitimación y objeto de la queja (artículo 41):** cualquier persona integrante de la audiencia podrá presentar una queja respecto de los contenidos, programas o publicidad transmitidos por la estación XHETB-FM que considere violatorios de sus derechos como audiencia o de los compromisos asumidos en este Código de Ética. Las observaciones, sugerencias o peticiones que no constituyan una queja serán igualmente registradas y atendidas por la Persona Defensora.

- **Medios de presentación (artículo 39):** la queja podrá presentarse por escrito en el domicilio de la Concesionaria, en el domicilio que, en su caso, señale la Persona Defensora, o a través del correo electrónico habilitado para tal efecto, conforme a lo señalado en el apartado «Recepción de Observaciones y Quejas» de este Código.

- **Plazo de presentación (artículo 45):** la queja deberá presentarse dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha de transmisión del contenido, programa o publicidad que la motive.

- **Requisitos de la queja (artículo 44):** además de los previstos en el artículo 255 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la queja deberá contener, como mínimo: (i) nombre e identificación oficial de la persona promovente; (ii) correo electrónico para recibir notificaciones; (iii) los datos que permitan identificar el contenido, programa o publicidad materia de la queja, como la estación, la fecha y el horario aproximado de transmisión; y (iv) los motivos de la queja, el derecho de las audiencias o el compromiso de este Código que se estime vulnerado y, en su caso, las evidencias con que se cuente. La Persona Defensora no podrá negarse a recibir una queja por la falta de alguno de estos requisitos.

- **Notificaciones y protección de datos personales (artículos 40 y 43):** las notificaciones del procedimiento se realizarán por correo electrónico, a la dirección señalada por la persona promovente y, tratándose de la Concesionaria, a la que ésta designe ante la Persona Defensora. Los datos personales que se recaben con motivo de la queja serán

protegidos en términos de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares.

- **Registro y expediente:** la Persona Defensora registrará cada queja, observación o sugerencia recibida, le asignará un número de folio e integrará un expediente con la fecha y el medio de recepción, los datos de la persona promovente, el contenido señalado y todas las actuaciones del procedimiento.

- **Prevención (artículo 45):** si la queja no cumple con alguno de los requisitos señalados, la Persona Defensora prevendrá a la persona promovente dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su recepción, para que la subsane dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la notificación de la prevención. Durante ese periodo se suspenderá el plazo para resolver la queja.

- **Admisión o desechamiento (artículo 45):** si la queja cumple con los requisitos, o una vez desahogada la prevención, la Persona Defensora emitirá un acuerdo de admisión. Si la prevención no se desahoga en tiempo y forma, o la queja se presenta fuera del plazo previsto en este Código, la Persona Defensora emitirá un acuerdo de desechamiento fundado y motivado, que notificará a la persona promovente, quien podrá inconformarse ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en términos de los Lineamientos.

- **Requerimiento a la Concesionaria (artículo 46):** dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la admisión de la queja, la Persona Defensora requerirá a la Concesionaria un informe sobre los hechos materia de la queja, acompañado de los testigos de audio del contenido señalado. La Concesionaria rendirá el informe y entregará los testigos dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento. Si no lo hace, la Persona Defensora resolverá con los elementos que obren en el expediente.

- **Plazo para resolver (artículo 42):** la Persona Defensora atenderá y resolverá la queja en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación, sin computar el tiempo que transcurra durante el desahogo de la prevención.

- **Determinación (artículo 47):** concluido el análisis, la Persona Defensora emitirá por escrito una Determinación fundada y motivada, en la que resolverá si existió o no una contravención a los derechos de las audiencias o a los compromisos de este Código de Ética. La Determinación podrá ser: (i) de no contravención, en cuyo caso se tendrá por concluido el asunto; o (ii) de contravención, en cuyo caso incluirá una Recomendación dirigida a la Concesionaria. La Determinación se notificará a la persona promovente y a la Concesionaria dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su emisión.

- **Recomendación (artículo 47):** la Recomendación precisará las acciones correctivas que deberá adoptar la Concesionaria, como la rectificación, aclaración o modificación del contenido, o las medidas necesarias para evitar que la contravención se repita. La

Concesionaria publicará la Recomendación en su portal de internet dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su notificación.

- **Cumplimiento y Análisis de Cumplimiento (artículo 48):** la Concesionaria informará a la Persona Defensora las acciones adoptadas para atender la Recomendación dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su notificación, plazo que podrá prorrogarse hasta por 5 (cinco) días hábiles adicionales cuando lo solicite de manera justificada. Recibido el informe o vencido el plazo, la Persona Defensora emitirá un Análisis de Cumplimiento, en el que determinará si la Recomendación fue atendida, y lo notificará a la Concesionaria y a la persona promovente.

- **Actuación de la Persona Defensora:** en la sustanciación del procedimiento, la Persona Defensora actuará con independencia, imparcialidad, objetividad y apego a la legalidad; no fungirá como censor previo ni como moderador editorial de los contenidos; podrá solicitar a las áreas de la Concesionaria la información que estime necesaria; y conservará el expediente de cada queja, con todas sus actuaciones, para atender cualquier requerimiento de la Comisión.

- **Inconformidad por la actuación de la Persona Defensora**: cuando la Persona Defensora no resuelva la queja, o la resuelva fuera de los plazos establecidos, la persona radioescucha o televidente podrá solicitar la intervención de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), para lo cual deberá presentar su inconformidad ante dicha Comisión dentro de los 5 (cinco) días siguientes a aquel en que venza el plazo máximo para resolver la queja, en términos del artículo 47 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.

- **Inconformidad por la actuación de la Concesionaria:** cuando la Concesionaria no responda a la recomendación, la Persona Defensora podrá solicitar la intervención de la Comisión dentro de los 5 (cinco) días contados a partir de la notificación del Análisis de Cumplimiento a la Concesionaria, en términos del artículo 48 de los Lineamientos.

- **Intervención de la Comisión:** en ambos supuestos, la intervención de la Comisión procederá por inconformidad con la actuación de la Persona Defensora o de la Concesionaria y se sustanciará conforme al artículo 49 de los Lineamientos, por lo que la Persona Defensora remitirá a la Comisión copia de todo lo actuado y la Concesionaria podrá presentar sus manifestaciones, proporcionará la información adicional que le sea requerida y dará cumplimiento a la Resolución que emita la Comisión, dentro de los plazos previstos en dicho artículo.

Resumen de plazos del procedimiento

Etapa	Plazo	Responsable
Presentación de la queja	7 días hábiles siguientes a la transmisión del contenido	Persona de la audiencia
Prevención por requisitos faltantes	3 días hábiles siguientes a la recepción de la queja	Persona Defensora
Desahogo de la prevención	5 días hábiles siguientes a la notificación de la prevención	Persona promovente
Requerimiento de informe y testigos de audio	5 días hábiles siguientes a la admisión	Persona Defensora
Rendición del informe y entrega de testigos	5 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento	Concesionaria
Resolución de la queja (Determinación)	Máximo 20 días hábiles a partir del día siguiente a la presentación	Persona Defensora
Notificación de la Determinación	3 días hábiles siguientes a su emisión	Persona Defensora
Publicación de la Recomendación	24 horas siguientes a su notificación	Concesionaria
Informe de cumplimiento de la Recomendación	5 días hábiles, prorrogables hasta por 5 días hábiles adicionales	Concesionaria
Inconformidad ante la CRT por falta de resolución o resolución extemporánea	5 días siguientes al vencimiento del plazo máximo para resolver	Persona de la audiencia
Solicitud de intervención de la CRT por incumplimiento de la Concesionaria	5 días contados a partir de la notificación del Análisis de Cumplimiento	Persona Defensora

Las comunicaciones relacionadas con los derechos de las audiencias serán atendidas con respeto, diligencia, imparcialidad y sin discriminación. Los mecanismos de atención deberán ser accesibles para las personas con discapacidad, procurando que su utilización no represente una carga desproporcionada o indebida.

Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Publicación y Actualización

Este Código:

- Será publicado en el sitio web oficial de la Concesionaria: https://hola.mx
- Estará disponible en el domicilio físico de la Concesionaria.
- Será inscrito en el Registro Público de Concesiones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT).
- Se actualizará en caso de modificación normativa o institucional.