











¿Qué es la Defensoría de las Audiencias?

La Defensoría de las
Audiencias es un espacio
de diálogo entre las
audiencias y el medio, con
el objetivo de motivar la
participación ciudadana
frente a la programación
ofrecida en el Canal
de Televisión "Una Voz
Con Todos" a partir de
estimular el ejercicio pleno
de los derechos de las
audiencias.

La figura del Defensor de la Audiencia es un derecho instaurado en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de 2014 y se constituye como pieza clave en la preservación, protección y defensa de los derechos de las audiencias, por lo que su participación es el principal garante de la funcionalidad de esta figura.

La Defensoría participa directamente en la construcción de audiencias críticas, identifica y procesa las demandas y opiniones motivadas por la audiencia respecto a la programación. Son obligaciones establecidas por ley: recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con los derechos de las audiencias. [Artículo 259 LFTR]

La existencia de la Defensoría de las Audiencias establece un vínculo inherente con los principios de transparencia y participación ciudadana en un medio de servicio público.

Hoy opinar, demandar, sugerir, conocer y ejercer sus derechos significa participar en la construcción y preservación de un medio público comprometido con el derecho a la información y la libertad de expresión.



Derechos de las Audiencias

De acuerdo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, son derechos de las audiencias:

- 1. Recibir servicios públicos de radiodifusión sin ningún tipo de discriminación sea 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. (Artículo 2) (Artículo 256)
- 2. Tener acceso a la información sobre las concesiones y la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión integrada en el Registro Público que lleve el IFT. [Artículo 176]
- 3. A ejercer libremente, sin limitación alguna ni censura previa ni persecución o investigación judicial o administrativa, el derecho a la información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de audio y televisión restringidos. [Articulo 222]
- 4. A recibir programación que propicie la integración familiar. [Articulo 223]
- 5. A recibir programación que propicie el desarrollo armónico de la niñez. (Artículo 223)
- 6. A recibir programación que difunda los valores artísticos, históricos y culturales. [Articulo 223]
- 7. A recibir programación que afirme nuestra unidad nacional. [Artículo 223]
- 8. A recibir programación que propicie la igualdad entre hombres y mujeres. (Artículo 223)
- 9. A recibir programación que divulgue el conocimiento científico y técnico. [Artículo 223]
- 10. A recibir información que haga uso correcto del lenguaje. [Artículo 223]



- 11. Derecho a bloquear canales y programas de la Tv restringida. [Artículo 225]
- 12. Derecho a contar con programación radiodifundida dirigida a la niñez que atienda los siquientes principios:
 - a) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
 - b) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
 - c) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
 - d) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia:
 - e) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
 - f) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
 - g) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
 - h) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
 - i) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
 - j] Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
 - k) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;

- I) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
- m) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- n) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
- o) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos. (Artículo 226)
- 13. Derecho a recibir avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia y los principios del artículo 226.
- 14. Derecho a ser informado de la clasificación de los programas transmitidos a través de los medios. (Articulo 227) (Clasificación no establecida en la ley)
- 15. A recibir programación en el idioma nacional y en caso de otro idioma, derecho a contar con subtitulaje. [Articulo 230]
- 16. A recibir programación diaria con información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general. [Articulo 231]
- 17. Derecho a recibir programación de la señal radiodifundida en los canales del servicio restringido. [Artículo 232]
- 18. Derecho a recibir publicidad y programación que guarden equilibrio con el conjunto de la programación. (Artículo 237)
- 19. Derecho a no recibir publicidad engañosa ni publicidad o propaganda presentada como información. [Articulo 238]
- 20. Derecho a recibir publicidad ajustada a la clasificación horaria. [Articulo 224]



- 21. A que la publicidad destinada a la población infantil se atiendan los criterios establecidos en el artículo 246.
- 22. Derecho a recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; [Articulo 256]
- 23. Derecho a recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; (Articulo 256)
- 24. Derecho a que en la programación se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta. [Artículo 256]
- 25. En radiodifusión, que en la transmisión de programación se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa. [Artículo 256]
- 26. En los servicios radiodifundidos, que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales. [Artículo 256]
- 27. Derecho a ejercer el derecho de réplica, en los servicios radiodifundidos, en términos de la ley reglamentaria. (Artículo 256) (Que no existe)
- 28. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación de los servicios de radiodifusión, incluidos los espacios publicitarios. [Artículo 256]
- 29. Recibir servicios de radiodifusión donde no exista ningún tipo de 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. (Artículo 256)
- 30. Recibir programación que respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. (Artículo 256)
- 31. Las audiencias con discapacidad gozarán, además de los otros derechos, los siguientes: [artículo 258]
 - a) Contar con servicios de subtitulaje, 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;
 - b) A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
 - c) A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y
 - d) 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.
- 32. Derecho a conocer los Códigos de Ética de los concesionarios de radio y Televisión donde queden explícitos los mecanismos de su protección. [Artículo 256 último párrafo]
- 33. Derecho a contar con un defensor de la audiencia en los medios para recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que hagan las audiencias. [Artículo 259]



Quién es la Defensora

Lic. Beatriz Solís Leree

Defensora de la Audiencia



Es integrante del Consejo Directivo de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID) y de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA) y de la Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos.

Fundadora e integrante de los Consejos Directivos de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC), del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC), de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información. (AMEDI).

Fue Defensora de las Audiencias de Radio Educación en el periodo 2012-2014 y miembro del Consejo Ciudadano de Programación del Canal del Congreso de 2007 a 2012.

Experta en derecho a la información y en investigación de medios, Desde 1974 es profesora titular de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco en el Departamento de Educación y Comunicación, en iunio de 2015 recibió el nombramiento como "Profesora Distinguida" por sus méritos académicos.



Código de Ética

- 1. El presente Código de Ética reconoce que la misión del Sistema Público de Radiodifusión, es generar, difundir y distribuir contenidos de radio y televisión, de manera digital, abierta y gratuita, para el mayor número de personas en cada una de las entidades federativas, teniendo a la ciudadanía como eje fundamental de sus actividades.
- 2. Se asume el compromiso de contribuir a la consolidación de la vida democrática de nuestro país, a través de un servicio público de radiodifusión de calidad, innovadora, diversa y con cobertura a nivel nacional y de beneficio para la ciudadanía, promoviendo su participación y respetando sus valores culturales.

Derechos de las Audiencias

- 3. Se asume el compromiso público de orientar su trabajo reconociendo en ello que serán los derechos de las audiencias, establecidos en los ordenamientos legales y los que de manera particular se incorporan en el presente Código de Ética, los que determinarán los principios de los contenidos que serán elaborados y transmitidos a través de sus frecuencias, anteponiendo en la transmisión de sus contenidos, la honestidad profesional y la responsabilidad ética.
- 4. Respetar y promover el conocimiento de los Derechos de las Audiencias, incluidas las disposiciones especiales para la infancia y las personas con discapacidad establecidas en la Ley Federal a de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos.

- 5. Reconocemos el sentido de servicio público de radiodifusión como punto de encuentro en donde toda la ciudadanía es incluida en plan de igualdad, como herramienta de información y educación accesible, sin excluir la imaginación y el entretenimiento preocupándose de la calidad de los contenidos.
- 6. Como parte del derecho a estar informadas, se reconoce que las audiencias tienen derecho a que se respeten los horarios de los programas presentados en la guía de programación por lo que se asume la responsabilidad de hacer del conocimiento y con oportunidad los cambios o ajustes de la programación.
- 7. Se pondrá a disposición de las audiencias la guía de programación y se respetara el sistema de clasificación horaria de la programación además de incorporar los avisos parentales que las audiencias deben conocer para determinar sus opciones de sintonía. Para las audiencias con discapacidad, la guía de programación estará disponible en formatos accesibles, a través de un número telefónico o del portal de internet del Sistema.
- 8. Estimular mecanismos de contacto y fácil acceso a sus audiencias para expresar sus opiniones, cuestionamientos y propuestas respecto a los compromisos asumidos en el presente Código de Ética, para lo cual el SPR pone a su disposición la Defensoría de las Audiencias comprometiéndose a respetar y promover su independencia e imparcialidad.
- 9. La Defensoría de las Audiencias será un mecanismo para fortalecer la vinculación del SPR con su público y trabajará en doble vía para la conformación de una cultura de respeto a los derechos de las audiencias tanto con los colaboradores del Sistema como con sus audiencias. En este sentido la defensoría se compromete a estimular la formación de audiencias críticas y participativas conocedoras de sus derechos y de los principios éticos contenidos en el presente Código.



- 10. Mantener espacios públicos y de fácil acceso para la amplia difusión de las actividades de la Defensoría, la participación de las audiencias y el seguimiento de sus comentarios, a los que se sumarán los informes públicos de su gestión. Además se deberá contar con mecanismos que les den accesibilidad a las audiencias con discapacidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a la Defensoría.
- 11. En todos los casos, el SPR contará con mecanismos de fácil acceso y difusión adecuada y oportuna de la rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda a las solicitudes, quejas, propuestas y comentarios de las audiencias y en su caso, refiriendo el derecho que como audiencia que haya sido violado.
- 12. Compromiso para desarrollar mecanismos de promoción y difusión de los derechos de las audiencias a partir de un programa anual de Alfahetización Mediática
- 13. La universalidad como principio del servicio publico es un objetivo profundamente igualitario, democrático y plural en la medida en que el SPR tiene la obligación de dirigirse al conjunto de la población, sin discriminación alguna y en las mismas condiciones de acceso a sus contenidos.
- 14. Atender los derechos que particularmente tienen las audiencias con discapacidad de contar, en programas de interés general, servicios de subtitulaje oculto, doblaje al español y lengua de señas mexicana para la accesibilidad a personas con debilidad auditiva y visual.
- 15. Respetar y estimular la diversidad cultural, social y política, como uno de sus principios editoriales, entendiendo con ello la diversidad de géneros, de públicos y de temas que reflejen la diversidad de los intereses de la ciudadanía a través del conjunto de la programación.
- 16. Integrar en la programación la perspectiva de género y la promoción activa de la igualdad de trato y de oportunidades, el respeto a

- la diversidad y a la diferencia y el fomento de acciones positivas, la erradicación de estereotipos y roles de género y el uso de un lenguaje incluyente. Además de estimular la cultura de la no violencia por cuestiones de género.
- 17. En los contenidos que se transmitan se usará el idioma nacional, y en los casos en que éstos sean originados usando algún idioma extranjero se realizará el subtitulaje o traducción al español respectivos.
- 18. La Independencia editorial es un principio que deberá expresarse en sus contenidos para cumplir con la obligación de informar a la sociedad con criterios éticos, profesionales y de calidad en atención al derecho del público de obtener información plural donde las ideas deben expresarse con toda libertad y ser independientes respecto a los intereses o presiones comerciales o políticas.
- 19. En el marco de la libertad de expresión y la independencia editorial, se establece el compromiso de evitar cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos y el pleno reconocimiento de los Derechos de las Audiencias y sus mecanismos de protección, establecidos por la Constitución, la Ley y los lineamientos.
- 20. El principio de pluralidad debe estar presente en sus contenidos programáticos sin distinción alguna o discriminación de ningún tipo. En la producción de programas, orientados a la construcción de una opinión pública bien informada, se considerarán todos los puntos de vista y voces que contribuyan a lograr un contenido plural e incluyente, comprometido con la promoción de la participación social, la preservación y la defensa de los derechos humanos, así como la inclusión y respeto de la diferencia,
- 21. El SPR asume la responsabilidad de contribuir a la afirmación y reconocimiento de todas las culturas que conforman la Nación, por lo que se



difundirá la pluralidad y la diversidad culturales en sus diferentes manifestaciones: entre otras, modos de vida, creencias, costumbres, lenguajes y patrimonio cultural promoviendo la convivencia pacífica y la cohesión social, en contra de conflictos, hostilidades, marginación, discriminación y desigualdades.

- 22. Privilegiar, estimular y transmitir la producción independiente de contenidos audiovisuales de carácter nacional, regional y local, a efecto de fomentar, entre otros aspectos, la creatividad y los valores artísticos de la Nación.
- 23. Transparentar su gestión mediante una política pública que permita informar a la ciudadanía sobre sus programas y acciones ya que por atender a un servicio público y contar con financiamiento público se reconoce el compromiso de desarrollar una gestión transparente y abierta al control y la rendición de cuentas de los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones y la aplicación de sus recursos. En este sentido, se apoyará en mecanismos y formas plurales de gestión y mecanismos de atención de las opiniones de la sociedad respecto al servicio que presta.
- 24. Contribuir al conocimiento general sobre la administración eficiente del espectro radioeléctrico y los medios de radiodifusión a disposición de las audiencias y en particular al conocimiento de los medios públicos a partir de fomentar la consulta de los registros públicos correspondientes¹
- 25. Respetar el principio del equilibrio informativo en sus contenidos y en particular en sus noticieros, a partir de ofrecer los mayores
- 1 Registro Público de Telecomunicaciones. Titulo Séptimo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y Registro Nacional de Medios Públicos. Estatuto Orgánico del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

elementos, datos y opiniones que permitan a sus audiencias mantenerse informadas de los hechos de interés público para formarse su propio criterio. Para cumplir con este principio, deberá:

- a) verificarse y contrastarse toda la información.
- b) No incurrir en el uso de estereotipos, estigmatizaciones, rumores, falsificaciones, plagios, montajes, adulteraciones o inexactitudes y no se aceptará la deformación o tergiversación de la información, ni sacarla de contexto deliberadamente.
- c) Hacer uso correcto, preciso, incluyente y responsable del idioma.
- d) Respetar la privacidad de las personas, a menos que existan repercusiones en el desempeño de una responsabilidad pública de los individuos.
- e) Respetar la presunción de inocencia de las personas. Evitando dar información sobre detenciones o hechos delictuosos, en los cuales su responsabilidad no haya sido judicialmente comprobada.
- f) No se difundirá información con nombres e imágenes de víctimas que sean menores de edad, o de delitos como la violación.
- 26. Derecho de réplica. Las personas referidas en los programas transmitidos por el SPR podrán ejercer el derecho de réplica si consideran que la referencia a su persona es inexacta o lesiona su imagen. El SPR cuidará que la difusión de la corrección o rectificación se destaque de acuerdo con la extensión de la nota refutada. En la réplica se evitará el uso de palabras consideradas como injuriosas por sí mismas y que no agregan ningún valor a la información. La opinión es libre y no está sujeta al parámetro de verdad o mentira.

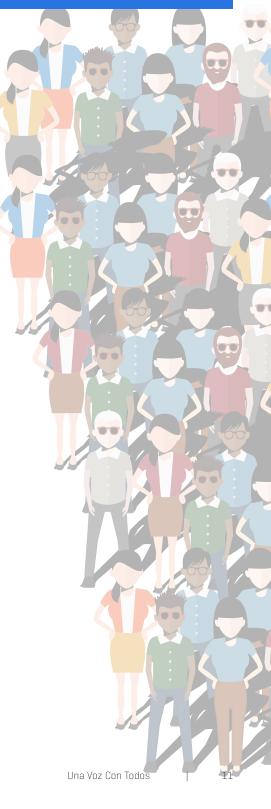


27. Compromiso con la educación, la ciencia y las artes. Contribuir y estimular en sus contenidos al fomento de una educación de calidad, la ciencia y el desarrollo tecnológico, con objeto de hacerlo accesible a todos y promover la difusión y conocimiento del arte en todas sus manifestaciones, de manera especial incluyendo la difusión de los creadores y especialistas nacionales.

28. Elaborar y difundir programas de carácter educativo y recreativo destinados al público infantil y a los adolescentes y crear espacios innovadores para la expresión del público infantil y de los adolescentes, que generen interés para el desarrollo de su racionalidad y respeto y conocimiento de sus derechos.

29. La programación que esté dirigida a las audiencias infantiles contribuya a difundir contenidos que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales, no discriminatorios y fortalezcan el respeto a la dignidad de todas las personas, evitando contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia, además de promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

30. Atender el derecho a la información de las audiencias, en especial considerando la difusión de contenidos dirigidos a las mujeres, tal como lo establece el art. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los cuales coadyuven al ejercicio pleno de su ciudadanía.





Quejas y Sugerencias

La comunicación es un diálogo permanente y nuestro objetivo es ser un puente entre la Audiencia y "Una voz con todos" por lo que lo invitamos a compartir su opinión acerca de la programación del

¿Cómo y cuándo quejarse

o enviar un comentario?

Dar clic en el botón "Formulario" y rellenar los datos solicitados, su mensaie llegará directamente a la Defensora de las Audiencias.

Usted puede enviar comentarios, sugerencias, aclaraciones o demandas cuando considere vulnerado un derecho como audiencia, tome en cuenta que al comunicarse con nosotros, usted nos proporciona información valiosa en torno a su opinión, los gustos, inquietudes y aciertos.

Es importante que usted participe y opine, sus ideas son nuestro punto de partida.

¿Qué pasa después de

quejarse o haber enviado un comentario?

Al momento de recibir su comentario. usted recibirá respuesta por parte de la Defensoría indicándole cuál será el tratamiento de su mensaje, en el mayor de los casos sus mensajes se canalizan a las áreas vinculadas al tema referido para que sean de su conocimiento y nos den una respuesta inmediata para ser atendida su inquietud o sugerencia. El procedimiento completo se expresa en el siquiente aráfico.

Procedimiento para la Defensoría



Recibir observaciones, quejas, etc...



El mensaje debe venir con todos tus datos y sobre el contenido.



Se atenderá en 20 días hábiles.



Se tramita con el área correspondiente.



5 Se da seguimiento.



Rectificación, recomendación o propuestas.



Seguimiento si no hay respuesta.

Todos los mensajes son registrados y ordenados en categorías para tener un seguimiento constante de la opinión de las audiencias. Por lo que es importante proporcionar los datos señalados como obligatorios en el formulario.



¿Cuáles son los criterios para hacer pública una queja

en el portal y qué pasa con las quejas o comentarios que no se hacen públicos?

El ejercicio de la Defensoría es una actividad pública, consideramos relevante que todos los comentarios se publiquen en el sitio web, para lo cual los datos personales serán debidamente protegidos.

Sólo serán excluidos aquellos que no procedan por haber sido emitidos de manera anónima o no corresponder a los ámbitos propios de la programación. Los comentarios que estén relacionados con los derechos de las audiencias, serán difundidos con mayor amplitud, con el fin de responder a la audiencia.

Formulario para emitir

quejas y sugerencias

Los datos marcados como obligatorios, con un asterisco, son necesarios para poder entrar en contacto con usted. Sin embargo lo invitamos a llenar todas las casillas, así usted nos brinda información valiosa para construir el perfil de nuestras audiencias. Una vez que termine de llenar las variables, no olvide darle clic al botón **Enviar.**

Temas de interés

El IFT llevó a cabo del 14 al 17 de julio y del 3 de agosto al 7 de septiembre de 2015 la consulta pública de los lineamientos generales sobre los derechos de las audiencias, lo invitamos a consultar la siguiente liga, en ella encontrará los actores que participaron en dicha consulta y podrá observar sus diferentes posturas:



Formulario	
Nombre*	Apellido paterno*
Apellido materno	Edad*
Ocupación	País*
Estado*	Delegación o municipio



Normatividad

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN

Capítulo IV

De los derechos de las audiencias **Sección I**

De los derechos

Artículo 256. El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3º de la Constitución. Son derechos de las audiencias:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II. Recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad:
- III. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- IV. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;
- V. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;

- VI. Ejercer el derecho de réplica, en términos de su ley reglamentaria;
- VII. Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;

VIII. 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;

- IX. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y
- X. Los demás que se establezcan en ésta y otras leyes.

Los concesionarios de radiodifusión o de televisión o audio restringidos deberán expedir Códigos de Ética con el objeto de proteger los derechos de las audiencias. Los Códigos de Ética se deberán ajustar a los lineamientos que emita el Instituto, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión v de recepción de contenidos en términos de lo dispuesto en los artículos 6º y 7º de la Constitución. Los lineamientos que emita el Instituto deberán garantizar que los concesionarios de uso comercial, público y social cuenten con plena libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial y se evite cualquier tipo de censura previa sobre sus contenidos.



Sección II

De los derechos de las audiencias con discapacidad

Artículo 257. El Ejecutivo Federal y el Instituto, en sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán condiciones para que las audiencias con discapacidad, tengan acceso a los servicios de radiodifusión, en igualdad de condiciones con las demás audiencias.

Artículo 258. Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, las audiencias con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- I. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español o lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en algún segmento de al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia:
- 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, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario. 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.

Sección III

De la defensoría de audiencia

Artículo 259. Los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deberán contar con una defensoría de audiencia, que podrá ser del mismo concesionario, conjunta entre varios concesionarios o a través de organismos de representación. El defensor de la audiencia será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia.

En los lineamientos a que se refiere el último párrafo del artículo 256, el Instituto deberá expedir lineamientos de carácter general que establezcan las obligaciones mínimas que tendrán los defensores de las audiencias para la adecuada protección de sus derechos.

Cada concesionario que preste servicio de radiodifusión fijará el periodo de encargo del defensor de la audiencia, el que podrá ser prorrogable por dos ocasiones.

La actuación de la defensores de las audiencias se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, según los códigos de ética que haya firmado o a los que se haya adherido cada concesionario.

Los defensores de las audiencias y los códigos de ética deberán inscribirse en el Registro Púbico de Concesiones, mismos que estarán a disposición del público en general.

Los defensores de audiencia determinarán los mecanismos para la difusión de su actuación, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico, las cuales deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para audiencias con discapacidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada.



Artículo 260. Para ser Defensor de Audiencia se deberán cumplir los siquientes requisitos:

- I. Tener cuando menos treinta años cumplidos al día de su designación;
- II. Contar con reconocido prestigio en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año, y
- IV. Que no haya laborado con el o los concesionarios respectivos, según sea el caso, durante un periodo previo de dos años.

Artículo 261. El defensor de la audiencia atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.

Los radioescuchas o televidentes deberán formular sus reclamaciones por escrito e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico, a fin de que reciban una respuesta individualizada. Asimismo, deberán presentar sus reclamaciones o sugerencias en un plazo no superior a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.

Recibidas las reclamaciones, quejas o sugerencias, el defensor las tramitará en las áreas o departamentos responsables, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes.

El defensor responderá al radioescucha o televidente en un plazo máximo de veinte días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que en su caso corresponda, deberá ser clara y precisa. Se difundirá dentro de un plazo de setenta y dos horas, en la página electrónica que el concesionario de radiodifusión publique para dichos efectos.

Artículo 311. Corresponde al Instituto sancionar conforme a lo siguiente:

- a) Con multa por el equivalente al doble de los ingresos obtenidos por el concesionario derivados de rebasar los topes máximos de transmisión de publicidad establecidos en esta ley;
- b) Con multa por el equivalente de 0.51% hasta el 1% de los ingresos del concesionario, autorizado o programador, por:
 - I. No poner a disposición de las audiencias mecanismos de defensa:
 - II. No nombrar Defensor de las Audiencias o no emitir códigos de ética, o
- c) Con multa de 100 a 500 salarios mínimos diarios vigentes en la Ciudad de México al defensor de las audiencias por:
 - I. No cumplir con las obligaciones establecidas en los artículos 259 y 261 de esta Ley, o
 - II. No cumplir con los lineamientos de carácter general que emita el Instituto sobre las obligaciones mínimas para los defensores de las audiencias.







www.unavozcontodos.mx/defensoria

defensoria@unavozcontodos.mx



/defensoríaUVCT

(55) 5533 - 0730 Ext. 1000