

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS DE LAS DIRECCIONES GENERALES DE RADIO UNAM Y TELEVISIÓN UNIVERSITARIA

I. Presentación

Para cumplir con su responsabilidad social como medios públicos y al mismo tiempo cumplir con lo establecido en La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, Radio y TV UNAM requieren dotarse de los marcos normativos en que se estipulen los valores y principios que guiarán la actuación de su personal y sus colaboradores, los derechos que tiene su audiencia y la creación de la figura del defensor de la audiencia.

El contenido de estas normatividades y sus procedimientos, darán certidumbre a la audiencia de cuáles son los valores que estos medios universitarios se comprometen a cumplir en su desempeño. Explicitar los derechos de la audiencia y la existencia del defensor favorece la participación del público y actúa al mismo tiempo como dispositivo de control social para garantizar el adecuado funcionamiento y el cumplimiento de la responsabilidad pública de ambas dependencias.

Para cumplir su papel, el defensor necesita contar con un Código de Ética y un documento que defina los lineamientos y procedimientos en los que basará su proceder, para cumplir con la tarea encomendada. Por esta razón, en este documento, se presentan primero los Códigos de Ética de cada Dirección General y después los lineamientos, las funciones y los procedimientos que enmarcarán la actuación del Defensor de las audiencias.

Como parte del Código, se señalan los artículos de La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, que definen los criterios y los alcances en la materia,

por considerarlos de gran relevancia para el diseño y definición de los instrumentos normativos que se presentan.

Como anexos se agregan dos documentos que son importantes para orientar el análisis de los temas en comento. En el anexo 1, se hace una revisión de las características del Ombudsman o Defensor de la Audiencia en algunas televisoras y radiodifusoras públicas nacionales y de otros países. En el anexo 2 se presentan las conclusiones de la lectura y revisión de dos publicaciones: *El estudio de medios* realizado por la ANUIES y el libro *Medios de servicio público y transparencia: análisis y medición de su desempeño*, (Fidela Navarro y Ernesto Villanueva, Senado de la República, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2008)

II. Introducción

La sociedad mexicana necesita que los medios de comunicación y en especial de los medios públicos cumplan la función de impulsar la formación de una opinión pública informada y conocedora de los problemas sociales de la ciudad y del país, que involucre la discusión de alternativas de solución. La construcción de una ciudadanía activa y crítica indispensable para mejorar la calidad de la democracia mexicana y dejar atrás los problemas estructurales del país no es solo responsabilidad de los medios de comunicación pero sin la participación de ellos el cambio será más lento y difícil de lograr.

Los medios universitarios son también un espacio idóneo para la discusión y análisis de los avances científicos, el pensamiento humanístico y la creación cultural. Éste es un camino para cumplir con una de las funciones sustantivas de la UNAM y de los medios públicos universitarios: la difusión de la ciencia, las humanidades y la cultura.

Los valores de las personas y las instituciones, consciente o inconscientemente, se ven reflejados en la oferta mediática y por eso resulta muy relevante la existencia del Código, pero sobre todo el cumplimiento de valores como los inherentes a la democracia y como el de la calidad, contenidos en él, entendida ésta como la capacidad de responder a las demandas esenciales y de interés público de las diversas audiencias en materia de información, entretenimiento, conocimiento, opiniones, habilidades, etcétera, con propuestas creativas, originales y atractivas.

Los valores deben encarnar en los contenidos producidos y/o difundidos, y estos contenidos deben orientarse de un modo creativo e inteligente por el Código de Ética. Los valores institucionales y una oferta de contenidos de calidad son dos factores determinantes para el logro del fin principal de un medio público: Ser útil socialmente en el ámbito de la comunicación.

La motivación y la justificación central para contar con estos instrumentos normativos es incrementar y mantener la calidad y la utilidad social de Radio y TV UNAM. De estas dos características depende la legitimidad social, la presencia y la amplitud de la audiencia de estos medios universitarios.

III. El código de ética y el defensor de la audiencia: una obligación legal

EL CÓDIGO DE ÉTICA

Para poder ejercer su función se requiere que los medios de comunicación, en este caso Radio y TV UNAM, cuenten con un Código de Ética en el que estén expresados los principios y valores con los que se comprometen y que el defensor debe hacer valer.

El Código es un marco de referencia indispensable pues contiene los indicadores para que el defensor y la audiencia misma puedan juzgar la actuación del medio de comunicación. Igualmente se necesita un marco normativo que defina los derechos de la audiencia, las atribuciones y los procedimientos para que el

defensor de la audiencia vigile el cumplimiento de esos derechos y responda a las opiniones y críticas de la audiencia.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión considera al código de ética y al defensor de la audiencia como figuras separadas, por tal motivo a continuación se exponen en forma independiente.

Los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias define en su Capítulo I “Disposiciones Generales”, Artículo 2 numeral IX al Código de Ética como el “Documento que contiene un conjunto de principios, reglas, valores y fundamentos deontológicos adoptados libremente por los Concesionarios de Radiodifusión, Programadores a través de multiprogramación y los Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos en los que se basa y estructura la provisión del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y/o Audio Restringido en relación con las Audiencias y sus derechos, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión y de recepción de contenidos en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución”.

Asimismo, estos lineamientos establecen en el Capítulo IV “Códigos de Ética, Sección I “Contenido de los Códigos de Ética”, Artículo 45, la obligatoriedad y los contenidos mínimos del Código de Ética de los Concesionarios.

Artículo 45. Los Concesionarios de Radiodifusión, Programadores a través de multiprogramación y Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos deberán expedir Códigos de Ética, los cuales deberán ajustarse y no contravenir de forma alguna los principios y derechos contenidos en la Constitución, tratados internacionales, las leyes, los Lineamientos y demás normatividad aplicable, y deberán ser inscritos ante el Instituto mediante el formato del ANEXO 8 de los Lineamientos. Cada Canal de Programación a través de multiprogramación deberá contar con su propio Código de Ética, el cual deberá atender a las particularidades y a la Identidad del mismo. Los Canales de Programación que tengan la misma Identidad a lo largo del país deberán tener el mismo Código de Ética.

Asimismo, deberán contener, de forma mínima, lo siguiente:

- I. Mención expresa de los derechos de las Audiencias referidos en los presentes Lineamientos, según el servicio de que se trate;
- II. Misión, en la que se defina la identidad editorial respectiva, a fin de que las Audiencias puedan tener conocimiento previo de la naturaleza de la programación y de la información a la que podrán acceder a través de los respectivos Canales de Programación;
- III. Visión, a fin de definir qué se busca alcanzar en el futuro y que las Audiencias puedan definir criterios de juicio y acceso a los contenidos transmitidos a través de cada Canal de Programación;
- IV. Valores a partir de los cuales se definirá la estructura programática del o los Canales de Programación respectivos;
- V. Identidad, que se compone por el conjunto de características de cada Canal de Programación, tales como el nombre, logotipo, tipo de programación, entre otras, que permiten su conocimiento e identificación por parte de las Audiencias, esta información deberá proveerse a través del formato del ANEXO 8.1;
- VI. Los mecanismos implementados para generar que la actuación del Defensor sea independiente e imparcial con respecto del Concesionario de Radiodifusión o Programador a través de multiprogramación, y cuando cuente con él, del Concesionario de Televisión y/o Audio Restringidos;
- VII. Descripción de las directrices que implementará para que su programación cumpla con lo establecido en los artículos 5, fracciones IV, VIII, IX y XIII y 8 de los Lineamientos, según el servicio de que se trate;
- VIII. Procedimientos mínimos a seguir para garantizar la Veracidad y Oportunidad de la información;
- IX. Lineamientos generales de actuación del o los concesionarios respectivos, los cuales deberán versar, al menos, sobre:
 - a) Atención a las Audiencias, incluyendo a las Audiencias Infantiles y a las Audiencias con Discapacidad;

- b) Líneas editoriales noticiosas;
- c) Discriminación;
- d) Interés superior de la niñez, y
- e) Igualdad de Género.

X. Para el caso de concesiones de uso público para prestar el Servicio de Radiodifusión deberán establecerse las reglas para la expresión de diversidades ideológicas, étnicas y culturales, así como los elementos y/o directrices con las que garantizará su independencia editorial;

XI. Para el caso de concesiones de uso social comunitario para prestar el Servicio de Radiodifusión deberán establecerse los elementos y/o directrices con las que garantizará su funcionamiento bajo los principios de participación ciudadana directa, convivencia social, equidad, igualdad de género y pluralidad, y

XII. Para el caso de concesiones de uso social indígena para prestar el Servicio de Radiodifusión deberán establecerse los elementos y/o directrices con las que se apegará en su funcionamiento a los fines de promoción, desarrollo y preservación de sus lenguas, su cultura, sus conocimientos promoviendo sus tradiciones, normas internas y también, su funcionamiento bajo principios que respeten la igualdad de género, permitan la integración de mujeres indígenas en la participación de los objetivos de la concesión y demás elementos que constituyen las culturas e identidades indígenas.”

EL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS

El Defensor de la audiencia es uno de los mecanismos de control de los medios de comunicación –en este caso de Radio y TV UNAM– para rendir cuentas a la sociedad. Es un instrumento que sirve a la audiencia para expresar sus críticas y opiniones respecto del funcionamiento de los medios masivos de comunicación. Al mismo tiempo es una instancia para que el medio comunique las razones de su programación, de sus contenidos y en general de su actuación.

La palabra ombudsman significa representante, mediador, comisionado, protector, defensor o mandatario del pueblo, que es designado por el Parlamento para supervisar la actuación de los gobernantes y corregir los actos de mala administración pública. La crisis de estabilidad de los medios estadounidenses a mediados de los años 60s, marcados por una guerra impopular y la explosión de la cultura consumista, propició la inclusión de esta figura en los medios de comunicación, empezando por la prensa escrita, para atender las quejas a medios particulares.

Actualmente, en los países más desarrollados, el Defensor de la Audiencia sirve para conocer las demandas motivadas por el público y, en sentido inverso, para explicar las razones y criterios de elaboración de un contenido específico, lo cual sirve a las audiencias no sólo para conocer valores y criterios deontológicos que deben regir a los medios, sino también para familiarizarse con el quehacer profesional mediático en general. Una de las novedades destacables en nuestro caso es que el Defensor de la Audiencia puede actuar a instancia de parte o de oficio y que dará cuenta pública también en pantalla.

En países como Colombia, España, Reino Unido y Suecia cuentan con esta figura; en México, el Canal 22 y el Canal Once la incorporaron siguiendo el esquema colombiano. En 1966 se consolidó en Colombia el defensor del televidente a través de un mandato jurídico en la Ley de Televisión. Todos los canales tienen desde entonces la obligación de instrumentarlo y además de contar con un espacio en pantalla de media hora a la semana.

La razón de ser del ombudsman es fungir como herramienta para la defensa de los derechos de la audiencia. La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su artículo 256, señala los derechos de la audiencia:

“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 la 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 deberán ajustarse a los lineamientos que emita el Instituto, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión y de recepción de contenidos en términos de lo dispuesto en los artículos 6 y 7 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”.

Como puede verse en el último párrafo citado, además de señalar los derechos de la audiencia, este apartado establece la obligación de expedir Códigos de Ética con el objetivo de proteger los derechos de las audiencias.

La misma Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en el artículo 259 también define la obligación de contar con Defensor de la Audiencia y describe sus responsabilidades.

“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 los 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 Público 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”.

En el artículo 261 señala las condiciones y la mecánica para responder a las propuestas y críticas de la audiencia:

“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 veinticuatro horas, en la página electrónica que el concesionario de radiodifusión publique para dichos efectos”.

Los requisitos para ser defensor de la audiencia se indican en el artículo 260:

“Artículo 260. Para ser defensor de audiencia se deberán cumplir los siguientes 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”.

Por su parte, Los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias determinan en su capítulo II “Derecho de las Audiencias”, Sección II “De los Derechos”, Artículo 5 que:

“Son derechos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos:

- I. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez y la Igualdad de Género;
- II. Recibir contenidos libres de Discriminación;
- III. Ejercicio libre de los derechos humanos de información, libertad de expresión y recepción de contenidos;
- IV. Que la programación que se difunda, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, propicie:
 - a) La integración de las familias;
 - b) El desarrollo armónico de la niñez;
 - c) El mejoramiento de los sistemas educativos;
 - d) La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;

- e) El desarrollo sustentable;
- f) La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- g) La Igualdad de Género entre mujeres y hombres;
- h) La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
- i) El uso correcto del lenguaje.

V. Recibir advertencias sobre contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de las Audiencias Infantiles para lo cual se atenderá al sistema de clasificación de contenidos establecido en los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación, o a lo correspondiente en términos del ejercicio a que se refiere el artículo 12 de los Lineamientos;

VI. Cumplimiento por parte de Concesionarios de Radiodifusión, Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores de las características de clasificación y presentación en pantalla de los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de éstos;

VIII. Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacionales o internacionales;

IX. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación;

X. Recibir información con Veracidad y Oportunidad;

XI. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;

XII. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;

XIII. 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;

XVIII. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales;

XIX. Ejercer el derecho de réplica, 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;

XXI. Que los Concesionarios de Radiodifusión, los Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores a través de Multiprogramación cuenten con un Código de Ética y den cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en éste.”

De igual forma define, en el Artículo 6 los “derechos exclusivos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión:

- I. Que los contenidos de audio o audiovisuales se transmitan en alguna lengua nacional;
- II. Que en los contenidos audiovisuales transmitidos en algún idioma extranjero se realice el subtítulo o traducción a alguna lengua nacional, salvo autorización expresa de la Secretaría de Gobernación;
- III. A la existencia de un Defensor que reciba, documente, procese y dé seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, con base en la Ley, los Lineamientos y los Códigos de Ética correspondientes;
- IV. A la existencia de mecanismos para la presentación de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos ante el Defensor en relación con derechos de las Audiencias;
- V. A la debida y oportuna atención por parte del Defensor a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, y
- VI. A la respuesta individualizada por parte del Defensor a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias.”

Complementariamente, en la Sección III determina derechos adicionales para Grupos específicos: en el Artículo 8 para Audiencias infantiles y en el Artículo 9 para Audiencias con Discapacidad.

Dicha normatividad establece, en su Capítulo III, las obligaciones de los concesionarios de nombrar al Defensor de las audiencias y determina los requisitos y las responsabilidades generales para su actuación.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que la existencia del Código de Ética y del ombudsman, además de ser necesarios para la participación de la audiencia y establecer un dialogo con ella, son una obligación legal. También, que la función central del ombudsman es ser el defensor de los derechos audiencia y es concebido como un mecanismo de rendición de cuentas y control público de los medios de comunicación.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión considera al código de ética y al defensor de la audiencia como figuras separadas, por tal motivo a continuación se exponen en forma independiente.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS DE RADIO Y TV UNAM

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. El presente Reglamento es de observancia obligatoria para todo el personal que labora en las Direcciones Generales de Radio UNAM y Televisión Universitaria, y tiene por objeto garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos de la audiencia, así como establecer la estructura y funciones de la Defensoría de la Audiencia.

Estas disposiciones son complementarias a las obligaciones y derechos establecidos en la normatividad de la Universidad Nacional Autónoma de México y las legislaciones locales y nacionales.

Artículo 2º. Para efectos de este Reglamento, se entenderá por:

Audiencia: Grupo de personas que por vía remota, digital o cualquiera otra, sintonizan y/o reciben o consultan materiales audiovisuales y textos de la programación y de los contenidos web de Radio y/o TV UNAM.

Código: Los Códigos de Ética de Radio y TV UNAM.

Defensor: El Defensor de la Audiencia de Radio y TV UNAM. Titular de la Defensoría de Audiencia.

Defensoría: La Defensoría de Audiencia. Instancia de resolución de controversias, para la protección y defensa de los derechos de la audiencia.

Queja: una inconformidad o crítica del funcionamiento, producto o servicio de Radio UNAM y/o TV UNAM.

Sugerencia: Propuesta dirigida a Radio UNAM y/o TV UNAM que presenta algún miembro de la audiencia, a través de la Defensoría de Audiencia, con el fin de mejorar sus servicios, observando lo establecido en el presente Código.

Radio UNAM: Dirección General de Radio UNAM.

TV UNAM: Dirección General de Televisión Universitaria.

UNAM: La Universidad Nacional Autónoma de México.

CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIA

Artículo 3°. Radio y TV UNAM respetarán y observarán los derechos de la audiencia, de conformidad con lo establecido por la legislación aplicable y el presente Código.

Artículo 4°. Los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, publicados en el Diario de la Federación el 21 de diciembre de 2016, en su Capítulo II "Derechos de las Audiencias", Sección I "Principios rectores de los derechos de las Audiencias", establecen las bases en las que se deben fundar los derechos de las audiencias:

“Artículo 3. El Instituto en la interpretación y ejecución de los Lineamientos analizará los alcances de los derechos de las Audiencias, su afectación, resarcimiento y sanción, en aquellos contenidos que los contravengan, invocando y preservando los principios establecidos en los artículos 1o., 3o., 4o., 6o. y 7o. de la Constitución y podrá en todo momento solicitar la opinión de organismos o entidades especializadas a efecto de mejor proveer durante el ejercicio de sus atribuciones.

Artículo 5°. De acuerdo al Artículo 256 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, son derechos de la audiencia los siguientes:

- 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 la 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 deberán ajustarse a los lineamientos que emita el Instituto, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión y de recepción de contenidos en términos de lo dispuesto en los artículos 6 y 7 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”.

Artículo 6°. Además de lo establecido en dicha legislación, los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias determinan, en los Artículos 5 y 6, como derechos de las audiencias los siguientes:

“Artículo 5. Son derechos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión y del Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos:

I. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez y la Igualdad de Género;

II. Recibir contenidos libres de Discriminación;

III. Ejercicio libre de los derechos humanos de información, libertad de expresión y recepción de contenidos;

IV. Que la programación que se difunda, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, propicie:

- a) La integración de las familias;
- b) El desarrollo armónico de la niñez;
- c) El mejoramiento de los sistemas educativos;
- d) La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
- e) El desarrollo sustentable;
- f) La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- g) La Igualdad de Género entre mujeres y hombres;
- h) La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
- i) El uso correcto del lenguaje.

V. Recibir advertencias sobre contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de las Audiencias Infantiles para lo cual se atenderá al sistema de clasificación de contenidos establecido en los Lineamientos de clasificación de contenidos audiovisuales de las transmisiones radiodifundidas y del servicio de televisión y audio restringidos emitidos por la Secretaría de Gobernación, o a lo correspondiente en términos del ejercicio a que se refiere el artículo 12 de los Lineamientos;

VI. Cumplimiento por parte de Concesionarios de Radiodifusión, Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores de las características de clasificación y presentación en pantalla de los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de éstos;

VIII. Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacionales o internacionales;

IX. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social y cultural y lingüística de la Nación;

X. Recibir información con Veracidad y Oportunidad;

XI. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;

XII. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;

XIII. 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;

XVIII. Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales;

XIX. Ejercer el derecho de réplica, 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;

XXI. Que los Concesionarios de Radiodifusión, los Concesionarios de Televisión y/o Audio Restringidos y Programadores a través de Multiprogramación cuenten con un Código de Ética y den cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en éste”.

“Artículo 6. Son derechos exclusivos de las Audiencias del Servicio de Radiodifusión:

I. Que los contenidos de audio o audiovisuales se transmitan en alguna lengua nacional;

II. Que en los contenidos audiovisuales transmitidos en algún idioma extranjero se realice el subtítulaje o traducción a alguna lengua nacional, salvo autorización expresa de la Secretaría de Gobernación;

III. A la existencia de un Defensor que reciba, documente, procese y dé seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, con base en la Ley, los Lineamientos y los Códigos de Ética correspondientes;

IV. A la existencia de mecanismos para la presentación de observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos ante el Defensor en relación con derechos de las Audiencias;

V. A la debida y oportuna atención por parte del Defensor a sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias, y

VI. A la respuesta individualizada por parte del Defensor a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos en relación con derechos de las Audiencias”.

Artículo 7º. Asimismo esta normatividad establece los derechos para las audiencias pertenecientes a Grupos específicos de la población:

“Artículo 8. Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias Infantiles tendrán los siguientes derechos:

I. Consideración y protección del interés superior de la niñez;

II. Que la programación en el Servicio de Radiodifusión dirigida a las Audiencias Infantiles cumpla con lo siguiente:

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;

- l) 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 9. Adicionalmente a los demás derechos, las Audiencias con Discapacidad del Servicio de Radiodifusión tendrán los siguientes derechos:

- I. Contar en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional con servicios de Subtitulaje Oculco o doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana para Accesibilidad a personas con debilidad auditiva y visual;
- II. Que en los contenidos se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- III. Contar con mecanismos que les den Accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los Defensores;
- IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los Concesionarios de Radiodifusión y Programadores a través de multiprogramación en formatos accesibles para personas con discapacidad, y
- V. Contar con Lengua de Señas Mexicana o Subtitulaje Oculco en idioma nacional, en la programación que transmitan de las 06:00 a las 24:00 horas, excluyendo la publicidad, en las señales de los Concesionarios de Radiodifusión y Programadores a través de multiprogramación de uso comercial que transmitan televisión radiodifundida y que cubran más del cincuenta por ciento del territorio nacional. Los entes públicos federales que sean concesionarios de uso público de televisión radiodifundida estarán sujetos a la misma obligación”.

Artículo 8º. En la protección de los derechos de la audiencia, en ningún caso, procederá acción alguna que inhiba, restrinja o limite parcial o totalmente la libertad de expresión, la libertad de información, la libertad programática o la libertad editorial de Radio y/o TV UNAM. Está prohibida cualquier forma de censura en los contenidos que Radio UNAM y/o TV UNAM transmitan o difundan.

CAPÍTULO III

DEFENSORÍA DE AUDIENCIA

Artículo 9. La Defensoría es el órgano de carácter independiente que tiene por finalidad atender las reclamaciones, quejas y sugerencias, que se presenten, a fin de hacer valer los derechos de las audiencias y el código de ética establecidos en el presente documento.

Artículo 10. La Defensoría se integra por un Defensor, quien será su titular y contará con el personal profesional, técnico y administrativo necesario para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, y el personal que este, de común acuerdo con la Coordinación de Difusión Cultural, considere necesario para el correcto y puntual desempeño de sus funciones.

Artículo 11. El Defensor será designado por el Rector, de una terna presentada por la Coordinación de Difusión Cultural. El personal profesional, técnico y administrativo de la defensoría será nombrado y removido por el Coordinador de Difusión Cultural a propuesta del Defensor.

Artículo 12. El Defensor durará en su función tres años contados a partir del día siguiente de la recepción de la respectiva constancia de registro ante el Instituto federal de Telecomunicaciones.

Artículo 13. Para ser Defensor será necesario cumplir los requisitos siguientes:

- I. Tener cuando menos 30 años cumplidos al día de su designación;
- II. Ser menor de setenta años en el momento de su designación;
- III. Contar con reconocido prestigio en las materias de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones;
- IV. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;
- V. No laborar o haber laborado en Radio y/o TV UNAM, durante un periodo previo de dos años.
- VI. No tener afinidad consanguinea, con ningún funcionario de Radio y/o TV UNAM, ni ser socio, accionista o representante legal de dichas dependencias universitarias,

conforme a lo determinado en el Artículo 25 de los Lineamientos Generales sobre la Defensoría de las Audiencias.

Artículo 14. Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor se apegará a lo establecido en la norma referida en su artículo 29:

- I. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las Audiencias;
- II. Sujetar su actuación a la Constitución, la Ley, los Lineamientos, los Códigos de Ética y demás disposiciones aplicables;
- III. Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad e independencia teniendo como prioridad hacer valer los derechos de las Audiencias;
- IV. Difundir los derechos de las Audiencias, así como los mecanismos con los que se cuenta para garantizarlos;
- V. Coadyuvar en la implementación de medidas de Accesibilidad para que las Audiencias con Discapacidad y las Audiencias Infantiles puedan ejercitar los medios de defensa que correspondan;
- VI. Informar al Instituto la actualización de algún impedimento para continuar ocupando el cargo de Defensor;
- VII. Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;
- VIII. Hacer públicos durante los meses de enero, abril, julio y octubre, todos los asuntos atendidos durante el trimestre anterior, la forma de atención y sus resultados;
- IX. Rendir al Instituto, mediante el formato del ANEXO 6 de los Lineamientos, durante los meses de enero y julio de cada año, un informe que contenga todo lo referido en la fracción VIII de este artículo en relación con el semestre anterior, y
- X. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por el Instituto.

Adicionalmente, el Defensor deberá:

- I. Proponer al Coordinador de Difusión Cultural el personal profesional, técnico y administrativo de la Defensoría, para su contratación;
- II. Formular y publicar sus planes e informes de trabajo;
- III. Supervisar que el funcionamiento administrativo e institucional de la Defensoría se apegue a la normativa universitaria;

- IV. Difundir por distintos medios las funciones que desarrolla la Defensoría para la protección de los derechos de la audiencia;
- V. Realizar investigaciones, publicaciones, encuestas e informes que den cuenta de las sugerencias presentadas, a fin de generar propuestas que mejoren el cumplimiento de los fines establecidos en el presente Código;
- VI. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Defensoría;
- VII. Presentar ante la Comisión de Legislación Universitaria iniciativas de modificación al presente Código, y
- VIII. Informar a los Consejos Asesores de Radio y TV UNAM, así como a la Comisión de Difusión Cultural, dentro de un plazo de tres meses, contados a partir del inicio de su gestión, del Programa de Trabajo que incluya metas y objetivos;
- IX. Rendir un informe anual ante ambas instancias sobre el estado que guarda la gestión de los asuntos que le competen, y
- X. Hacer del conocimiento de la audiencia de las versiones ejecutivas de los planes de trabajo e informes, a través de su publicación en la página electrónica de la Defensoría, así como por los medios de difusión que Radio y TV UNAM tengan a su alcance.
- XI. Las demás que el presente Código, la Legislación Universitaria y la legislación local o nacional le confieran.

Artículo 15. En todo momento la actuación del Defensor deberá ser apegada a los criterios de imparcialidad e independencia.

Artículo 16. El Defensor únicamente podrá ser removido por el Rector, por violaciones graves al presente Reglamento o a las legislaciones Universitaria, locales y/o nacionales.

CAPÍTULO V DE LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 17. Los procedimientos de sugerencia, queja y reclamación, se seguirán bajo los principios de imparcialidad, independencia, transparencia, concentración y rapidez.

Artículo 18. Las Audiencias podrán presentar ante el Defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmitan Radio y TV UNAM.

Artículo 19. La presentación al Defensor de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación deberá ser por escrito libre o bien por medio de formatos elaborados por la Defensoría, ya sea física o electrónicamente, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito, señalando lo siguiente:

1. Nombre completo o denominación social;
2. Domicilio;
3. Teléfono;
4. Correo electrónico;
5. Nombre, horario y/o referencia clara del contenido de audio o audiovisual materia del escrito;
6. Descripción de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan,
7. Especificación del programa o material y/o conductor, comentarista o funcionario que dan lugar a la queja y/o señalamiento claro y preciso de los elementos que permitan identificar de manera óptima el objeto de la queja o reclamación, así como al área presuntamente responsable;
8. Una relatoría clara y sucinta de los hechos, así como de lo que se reclama o se sugiere;
9. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

Los escritos podrán presentarse directamente en las oficinas de la Defensoría o por vía electrónica, en el correo electrónico institucional.

Las personas con discapacidad, podrán presentar su reclamación, queja o sugerencia por sí o por medio de un representante que sea designado mediante carta poder simple.

Artículo 20. El Defensor deberá atender la solicitud presentada dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del siguiente en que se haya presentado ésta, instrumentando el siguiente procedimiento:

a) El Defensor deberá acusar de recibo el escrito de las Audiencias, en caso de entrega física presencial de manera inmediata a la recepción, y en el supuesto de correo físico o medios electrónicos, a través de la misma vía que corresponda, dentro del plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente de su recepción;

b) El Defensor analizará el escrito presentado y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación, debiendo suplir la deficiencia de la queja;

En caso de que la solicitud respectiva sea presentada fuera del plazo de 7 días referido, será desechada inmediatamente, lo cual en caso de contar con datos de identificación y ubicación suficientes, se hará del conocimiento del solicitante por escrito. No será impedimento para el desechamiento de la solicitud el que carezca de requisitos de identificación o ubicación de la persona;

c) En caso de resultar necesario, el Defensor deberá requerir al solicitante la especificación o complementación de los datos e información a que se refieren los numerales 5 y 6 del artículo anterior, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para desahogar lo solicitado. Dicho requerimiento suspenderá el plazo de 20 días hábiles el cual se reiniciará al siguiente en que se efectúe el desahogo. Si el solicitante no atiende el requerimiento oportunamente, el Defensor desechará la solicitud, lo cual le será notificado por escrito. El Defensor podrá requerir información al solicitante más de una vez bajo las reglas especificadas, siempre y cuando en dicha tramitación, no se rebase el plazo máximo para atender las solicitudes;

d) En caso de no requerir especificación o complementación de dato alguno o una vez desahogado adecuadamente el requerimiento, dentro de las veinticuatro horas siguientes, el Defensor solicitará por escrito al Director General de la dependencia correspondiente (Radio y/o TV UNAM), para que el área presuntamente responsable presente las explicaciones que considere pertinentes al escrito presentado por el Defensor, en un plazo improrrogable de tres días hábiles a partir del siguiente del que se realice el requerimiento. Los requerimientos siempre deberán ser formulados de manera acorde con la prioridad del Defensor consistente en hacer valer los derechos de las Audiencias.

e) Una vez recibido el escrito de respuesta, el Defensor responderá al solicitante, siempre dentro del plazo de 20 días hábiles, aportando las respuestas recibidas y con una explicación del asunto que se trate, en la que especifique si a su juicio existen violaciones a los derechos de las Audiencias.

Artículo 22. En el supuesto de que a juicio del Defensor existan en el caso concreto violaciones a los derechos de las Audiencias, deberá emitir o proponer la emisión de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, la cual deberá ser clara y precisa. Dentro del plazo de 24 horas contado a partir de la emisión o proposición de la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda, ésta deberá difundirse a través de la página electrónica que el medio universitario publique para tales efectos, así como a través de los mecanismos de difusión que determine el Defensor en términos del último párrafo del artículo 259 de la Ley, a través de los cuales deberá notificar directamente al interesado dentro del mismo periodo de tiempo, y

Artículo 23. La Dirección General a la que corresponda la infracción, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a aquél en que el Defensor le notifique la existencia de violaciones a derechos de las Audiencias, deberá restituir al solicitante a través de la rectificación o materialización de la recomendación o propuesta de acción correctiva que corresponda tomando en cuenta la particular naturaleza del caso, lo cual deberá ser hecho del conocimiento del solicitante por el Defensor.

Artículo 24. Todas las resoluciones emitidas por el Defensor, deberán de ser difundidas en la página electrónica de la Defensoría.

Artículo 25. Para la resolución de casos futuros análogos, las resoluciones emitidas por el Defensor, marcarán precedente vinculatorio.

Artículo 26. La interpretación del presente Reglamento quedará a cargo del Abogado General.