

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: 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°. TV UNAM respetará y observará 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 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.

TRANSITORIOS

Primero. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en *Gaceta UNAM*.

Segundo. El primer Defensor de las Audiencias será designado conforme a los tiempos especificados en la normatividad correspondiente.

Tercero. Una vez publicado el presente Reglamento y designado el Defensor, serán inscritos ante el Instituto Federal de telecomunicaciones.