



La Paz Baja California Sur a 8 de octubre del 2018

**LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA, CON FUNDAMENTO ARTÍCULO 6to. y 7to., DEL DECRETO QUE CREA EL INSTITUTO ESTATAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DE BAJA CALIFORNIA SUR, Y EN ATENCIÓN A LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, TIENE A BIEN EMITIR LOS SIGUIENTES:**

**LINEAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DEL INSTITUTO ESTATAL DE RADIO Y TELEVISIÓN DE BAJA CALIFORNIA SUR**

**ARTÍCULO 1.-** Los presentes lineamientos tienen como objeto regular el conjunto de principios, reglas, valores y fundamentos del deber y las normas morales adoptadas por el **IERTBCS**, con relación a sus concesiones de radio y televisión, en lo que se basa y estructura la provisión del servicio público en relación con la audiencia y sus derechos.

**ARTÍCULO 2.-** Los derechos de las audiencias que protegerán la radio y la televisión del **IERTBCS**, en el marco de reconocimiento y respeto a los derechos humanos, se fundan y sostienen en los siguientes principios rectores; pluralidad, equidad, inclusión, ética, libertad de expresión, transparencia, respeto a los derechos humanos,

- I. Entiéndase como Los derechos de las Audiencias

**ARTÍCULO 3.-** para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

- I. **IERTBCS.** - Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur.
- II. **DEFENSOR.** - Defensor de las audiencias
- III. **LFTR.** - Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- IV. **IFETEL.** - Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**ARTÍCULO 4-** La figura del **Defensor** es una herramienta para la garantía de los derechos a la información a la sociedad.

El artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) señala la necesidad de que el concesionario de radiodifusión cuente con una Defensoría de las Audiencias conformada por un responsable que reciba, documente, procese y de seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias y solicitudes de las personas que conforman la audiencia.

De acuerdo con dicho artículo, el defensor de las audiencias se sujeta exclusivamente al Código de Ética del concesionario, por lo tanto, rinde cuentas a las audiencias y a las instancias señaladas por el propio código; además, el defensor debe actuar con imparcialidad e independencia ante el concesionario para garantizar los derechos de los radioescuchas y televidentes.



**ARTÍCULO 5.-** El **Defensor** debe impulsar la libertad de expresión tanto de los trabajadores de radio y televisión, como de las empresas mediáticas sin dejar de realizar el ejercicio de la escucha crítica a su ejercicio, además de dar soluciones a las observaciones y denuncias de las audiencias cuando éstas, consideran se viola el derechos a la información y los compromisos que lo medios han asumido voluntariamente en sus códigos de ética o principios editoriales, así como las normas que las leyes establezcan.

**ARTÍCULO 6.-** La actuación del **Defensor** se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será hacer valer los derechos de las audiencias según los códigos de ética que hayan firmado el acreditado por el concesionario.

**ARTÍCULO 7.-** El **Defensor** determinará los mecanismos de difusión de su actuación, ya sea mediante correo electrónico, páginas electrónicas o un número telefónico, los cuales deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para la audiencia con discapacidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada para el concesionario.

**ARTÍCULO 8.-** El **Defensor** tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre los contenidos de programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.
- II. Las audiencias deberán formular sus reclamaciones por escrito en un plazo no mayor a 7 días posteriores a la emisión referida e identificarse con nombre apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico, a fin de que reciban una respuesta individualizada.
- III. El **Defensor** las tramitará en las áreas o departamentos responsables requiriendo las explicaciones pertinentes y responderá al público en un plazo máximo de 20 días hábiles
- IV. La rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva deberá ser clara y precisa y se difundirá dentro de un plazo de 48 horas en la página electrónica posterior a la respuesta a la audiencia.
- V. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las audiencias.
- VI. Sujetar su actuación a la Constitución, la **Ley** y demás disposiciones aplicables.
- VII. Actuar en todo momento con criterios de imparcialidad e independencia teniendo como prioridad hacer valer los derechos de las audiencias.
- VIII. Coadyuvar con la alfabetización mediática de las audiencias, difundir los derechos de las audiencias, así como los mecanismos con lo que se cuenta para garantizarlos.
- IX. 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.
- X. Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores.



- XI. Rendir al **IERTBCS**, en los meses enero y julio de cada año, un informe que describa todos los asuntos atendidos durante el año, la forma de atención y sus resultados, así como las medidas que se hayan implementado.
- XII. Atender en tiempo y forma todos los requerimientos realizados por el Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur.

**ARTÍCULO 9.-** Se garantizan como derechos de las audiencias de Radio y Televisión del **IERTBCS**, a través de las acciones siguientes:

- 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. Ejercer libremente, sin persecución o investigación judicial o administrativa alguna, el derecho de información, de expresión y de recepción de contenidos audiovisuales a través del servicio de radiodifusión y del servicio de televisión, el que no será objeto de limitación alguna ni censura previa, y se ejercerá en los términos de la Constitución, los tratados internacionales y las leyes aplicables.
- IV. Protección y defensa efectiva de los derechos de las audiencias en términos de la Constitución, los tratados internacionales, la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables.
- V. 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.
  - i) El uso correcto del lenguaje.
  - j) Recibir contenidos diarios que incluyan información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacional e internacional.
  - k) Recibir contenidos que reflejen la pluralidad ideológica, política, social, cultural y lingüística de la nación.
  - l) Recibir información veraz y oportuna.
  - m) Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta.



- n) Que se aporten elementos para distinguir la publicidad y el contenido de un programa.
- o) 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.
- p) Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a los mismos y que se incluyan avisos parentales.
- q) Ejercer derechos de réplica, en términos de la ley reglamentaria.
- r) Que se mantenga la misma calidad de niveles de audio y video durante la programación incluida publicidad.
- s) Existencia y difusión adecuada y oportuna de la rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda al caso, según el derecho que como audiencia haya sido violado.
- t) Contar con mecanismos y programas que fomenten y contribuyan a la alfabetización mediática.

**ARTÍCULO 10.-** Se garantiza los derechos de las audiencias de radio y televisión del IERTBCS a través de acciones siguientes:

- I. Que los contenidos radiofónicos y audiovisuales se transmitan en idioma nacional, o por lenguas necesarias para las audiencias.
- II. Que el contenido audiovisual transmitido en algún idioma extranjero se realice el subtítulo o traducción al español respectivo, salvo autorización expresa de la Secretaría de Gobernación.

**ARTÍCULO 11.-** Se dará a conocer la programación a las audiencias a través de las transmisiones de la propia estación de radio y televisión, y en caso de que se realice un cambio en la programación se deberá dar aviso a las audiencias a través de las transmisiones y de la guía electrónica de programación al menos 24 horas de antelación.

**ARTÍCULO 12.-** Para diferenciar claramente la información noticiosa de la opinión de quién la presenta, la persona que brinda la información deberá advertir al momento de realizarla, de manera expresa y clara, que la manifestación realizada o que realizará, constituye una opinión y no es parte de la información noticiosa que se presenta.

**ARTÍCULO 13.-** El Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las audiencias.

**ARTÍCULO 14.-** El Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur, deberá nombrar un defensor de las audiencias de radiodifusión, el cual deberá ser inscrito ante el IFETEL antes del inicio de sus funciones.

- I. Es obligación del **Defensor** atender a las audiencias de los canales de programación tanto de radio como de televisión, operados por el concesionario de radiodifusión como por terceros.



- II. Es obligación del Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur, proporcionar al Defensor los medios necesarios para el eficiente desempeño de su labor, quien estará obligado a respetar y promover su independencia e imparcialidad, debiendo abstenerse de realizar cualquier conducta y omisión que tienda a coartar los principios del **IERTBCS** en su actuar.

**ARTÍCULO 15.-** El Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur, publicará por lo menos, en su portal de internet, la siguiente información:

- I. Canal(es) de transmisión y nombre comercial de los canales de programación cuyas audiencias serán de la defensa en el caso particular.
- II. Nombre completo del Defensor propuesto.
- III. Edad del Defensor propuesto.
- IV. Periodo propuesto para ocupar el cargo de Defensor.
- V. Datos de contacto de Defensor para interactuar con las audiencias, a saber
  - a) Domicilio
  - b) Número de teléfono y
  - c) Correo electrónico.

**ARTÍCULO 16.-** El Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur, a través de la Junta Directiva, nombrará a su Defensor de Audiencias, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I. Tener por lo menos 30 años cumplidos al día de su designación.
- II. Contar con conocimientos generales de medios de comunicaciones, radiodifusión y telecomunicaciones.
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año.
- IV. No laborar o haber laborado como defensor en más de tres ocasiones por el mismo concesionario de radiodifusión de manera consecutiva.

**ARTÍCULO 17.-** A fin de asegurar que la actuación de los defensores sea imparcial e independiente, estarán impedidas para ocupar dicho cargo las personas que se encuentren bajo alguna de las siguientes circunstancias o que en el transcurso de su gestión lleguen a actualizarse.

- I. Que antes de su nombramiento tenga injerencia con las estaciones de radio y televisión del **IERTBCS**;
- II. Que antes de su nombramiento sea representante legal, gestor o autorizado por el Instituto Estatal de Radio y Televisión, o lo haya sido durante un periodo previo a dos años contados a partir de la fecha de propuesta, y
- III. Se encuentra en una situación diversa a las precisadas en las fracciones anteriores que impliquen elementos objetivos de los que pudiera derivarse el riesgo de pérdida de imparcialidad e independencia.



**ARTÍCULO 18.-** A efecto de promover que la actuación de los Defensores sea imparcial e independiente, el plazo máximo por periodo de ocupación del cargo será de tres años y deberá inscribirse ante el **IFETEL** el cual emitirá constancia de inscripción para que el Defensor entre en funciones al día siguiente de la recepción de dicha constancia.

**ARTÍCULO 19.-** Las audiencias, podrán presentar ante el Defensor sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones sobre los contenidos y la programación que transmita el **IERTBCS** a través de sus concesiones tanto de radio como de televisión.

**ARTÍCULO 20.-** La presentación a la que se refiere el artículo anterior deberá ser por escrito, ya sea física o electrónica, dentro del plazo de 7 días hábiles posteriores a la emisión del programa materia del escrito, señalando lo siguiente:

- I. Nombre completo o denominación social
- II. Domicilio
- III. Teléfono
- IV. Correo electrónico
- V. Nombre, horario/o referenciación claro del contenido audiovisual materia del escrito.
- VI. Descripción clara de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones que correspondan
- VII. Derechos de las audiencias que se considera violado.
- VIII. En su caso, las pruebas que considere pertinentes.

**ARTÍCULO 21.-** El **Defensor** deberá atender la solicitud presentada dentro del plazo máximo de 20 días hábiles contadas a partir del siguiente en que se haya presentado esta, instrumentando el siguiente procedimiento.

- I. 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 caso de correo físico o electrónico, a través de la misma vía que corresponda, dentro del plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente de su recepción.
- II. El **Defensor** analizará el escrito presentado y determinará si cumple con todos los requisitos necesarios para su tramitación.
- III. En caso de que la solicitud respectiva sea presentada fuera del plazo de 7 días naturales referido por la presente violación o agravio del derecho, será desechada inmediatamente, lo cual en caso de contar con datos de identificación y ubicación suficiente se hará del conocimiento del solicitante por escrito.
- IV. El **IERTBCS**, atenderá el requerimiento del **Defensor** en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir del siguiente, en que se realice el requerimiento. Al atender el requerimiento deberán exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, siempre teniendo en cuenta la obligación de promover, respetar y garantizar los derechos de las audiencias.



- V. En el caso de que no se atiende el requerimiento del **Defensor**, este deberá hacerlo del conocimiento formal del quejoso y del Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión a más tardar al día siguiente del vencimiento del plazo otorgado a efecto de valorar e inicio de procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, independientemente del requerimiento de cumplimiento que realice el **IFETEL** a través de la unidad de medios y contenidos audiovisuales.
- VI. Una vez que el **IERTBCS** haya realizado las explicaciones que considere pertinentes, el **Defensor** responderá al solicitante aportando las respuestas y con una explicación del asunto que se trate, en las que especifique si a su juicio existen violaciones a los derechos de las Audiencias.
- VII. En el supuesto de que a juicio del **Defensor** existan en 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.
- VIII. La rectificación de la acción correctiva deberá en un plazo de 48 horas, difundirse a través de la página electrónica que el **IERTBCS** publique para tal fin, y en el mismo tiempo se deberá notificar directamente al interesado.

**ARTÍCULO 22.-** El Instituto Estatal de Radio y Televisión a través de la página web, rectificará o materializará las recomendaciones o propuestas de acción correctiva que corresponda, previa consulta del Consejo Ciudadano de Radio y Televisión y serán vinculantes siempre y cuando sean lógicas, se encuentren debidamente argumentadas y fundadas y sean acordes a los principios, naturaleza y valores de las estaciones de Radio y Televisión, apegándose en todo momento a los lineamientos y disposiciones legales aplicables.

En el caso de que la materialización de las recomendaciones o acciones correctivas impliquen inversión económica, se atenderá de acuerdo a los principios económicos y presupuestales del **IERTBCS**, explicando a la audiencia las razones de la implicación de inversión y los posibles tiempos de realización de acciones.



## TRANSITORIOS

**ÚNICO.** - Los presentes lineamientos estarán vigentes desde su publicación en el portal oficial del Instituto Estatal de Radio y Televisión de Baja California Sur y se ratificará su entrada en vigor al día siguiente de su aprobación por parte de la **JUNTA DIRECTIVA**.

Atentamente

**SONIA VEGA BUSTOS**  
**ENCARGADA DEL DESPACHO DEL INSTITUTO ESTATAL DE RADIO Y**  
**TELEVISION DE BCS**