



LINEAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DEL CANAL DEL CONGRESO

Del Defensor de la Audiencia

1. El Defensor de Audiencia fungirá como el mecanismo directo de comunicación entre el Canal y la audiencia; será el encargado de garantizar, en el ámbito de su competencia, los derechos de las audiencias reconocidos en la ley y en el presente Código, fomentando el respeto a la normatividad y los valores establecidos en el marco legal y ético que rige al Canal.

En su actuación, se conducirá siempre bajo los principios de imparcialidad, independencia y respeto a la libertad de expresión.

Su función fundamental será la de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o solicitudes de réplica sobre contenidos y programación que realicen las personas que componen la audiencia.

2. El Defensor durará en su encargo tres años, con la posibilidad de ser reelecto hasta en dos ocasiones, si así lo considera la Comisión Bicameral y es voluntad de la persona a cargo de la función.

Para su designación, la Comisión Bicameral del Canal del Congreso elegirá, por mayoría de votos, de una terna de candidatos propuestos por el propio órgano rector, a quién reúna el perfil y los criterios de idoneidad contenidos en la convocatoria que al efecto emita la Comisión Bicameral.



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL CONGRESO DE LA UNIÓN



3. Para ser electo Defensor de Audiencia se deberán cumplir con 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;

IV. No haber laborado en el Canal del Congreso, durante un periodo previo de dos años;

V. No tener vínculos como militante de algún partido o agrupación política, ni ocupar algún cargo de elección popular o dentro de la Administración Pública;

VI. No ser ministro o representante de algún culto religioso;

VII. No tener algún interés que pueda comprometer el desempeño de su cargo como instrumento de mediación entre el Canal y su audiencia.

VIII. No conducir espacio al aire alguno en el Canal al momento de estar en funciones como Defensor de Audiencia, salvo en el caso de que el mecanismo que juzgue el Titular de la Dirección General para su rendición de cuentas sea precisamente en espacio al aire.

VIX. En caso de que el Defensor de Audiencia tenga participaciones en otros medios de comunicación, queda prohibido abordar temas relativos con el cumplimiento de su función como Defensor de Audiencia del Canal del Congreso.

4. El Defensor de Audiencia tendrá, las siguientes atribuciones:



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL CONGRESO DE LA UNIÓN



- I. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o solicitudes de réplica que realicen las personas que componen la audiencia;
- II. Dar respuesta a los mensajes a que se refiere la fracción anterior en un plazo máximo de veinte días, o seis días cuando se trate de una solicitud de réplica;
- III. Jerarquizar la atención de las quejas o planteamientos de la audiencia por criterios claros y de acuerdo con la recurrencia de los temas;
- IV. Llevar a cabo las investigaciones que se deriven de las quejas o planteamientos de la audiencia, y establecer los mecanismos necesarios para su atención ante las instancias competentes;
- V. Presentar a la Comisión Bicameral del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como a la Dirección General del Canal, informes anuales, o los que el órgano rector considere necesarios, en donde se dé cuenta de sus principales acciones, así como las quejas, sugerencias y observaciones recibidas y cómo fueron atendidas;
- VI. Presentar a la Comisión su plan anual de trabajo, en donde se establezcan sus metas y objetivos, así como la metodología y sus necesidades presupuestales;
- VII. Como mecanismo de rendición de cuentas, deberá presentar a la audiencia por un tiempo máximo de cinco minutos, en espacio al aire que de acuerdo a la programación determine el Canal del Congreso, los temas abordados en las solicitudes presentadas en el periodo respectivo y la forma en que se desahogaron, así como los derechos que le asisten a las personas que componen la audiencia y los mecanismos para su protección; y



VIII. Asistir, cuando sea convocado, a las reuniones con el Consejo Consultivo y la Comisión Bicameral, para el desahogo de los asuntos que determine el órgano rector.

5. En su organización, la Defensoría contará con el personal, infraestructura y presupuesto para el mejor cumplimiento de sus funciones, con base en la suficiencia presupuestal disponible. El personal de la Defensoría que acuerde directamente con el Defensor de Audiencia, será designado directamente por el titular conforme a la descripción de los perfiles de puestos avalados por la Comisión Bicameral del Canal de Televisión del Congreso de la Unión.

De la protección de los derechos de la audiencia

6. Para la protección de los derechos reconocidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en el Código de ética del Canal del Congreso, así como para el cumplimiento de las obligaciones del Canal en materia de contenidos, las personas que componen la audiencia podrán presentar observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos ante el Defensor de Audiencia, para lo cual se deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Presentar la solicitud por escrito a través del correo electrónico que al efecto se establezca, en un plazo no mayor a siete días hábiles contados a partir de la emisión del programa. Lo anterior sin menoscabo de que se puedan realizar consultas por vía telefónica o por correspondencia física;

II. Identificarse con nombre, apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico;



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL
CONGRESO DE LA UNIÓN



III. Señalar expresamente los elementos que permitan identificar de manera óptima el contenido objeto de la solicitud, tales como el nombre del programa, horario, nombre de quien lo conduce, fecha de la transmisión, entre otros; y

IV. Relatar de forma clara y sucinta, las causas que motivan la queja, reclamación, sugerencia, petición o señalamiento.

7. En la tramitación de los escritos a que se refiere el artículo anterior, se estará al siguiente procedimiento:

I. Recibido el escrito, el Defensor de Audiencia tendrá un plazo de tres días hábiles para resolver sobre su procedencia.

Se desecharán todos los escritos que se consideren temerarios o frívolos, así como aquellos que no cumplan con los requisitos establecidos en el presente Código.

II. En cualquier caso, el Defensor notificará su decisión al peticionario dentro de un plazo de tres días hábiles;

III. Admitido el escrito, el Defensor correrá traslado al área o departamento responsable dentro de un plazo de 24 horas, mismo que se hará del conocimiento a la Dirección General del Canal del Congreso.

IV. El área o departamento responsable tendrá un plazo de 5 días hábiles para notificar su respuesta al Defensor, haciéndola del conocimiento de la Dirección General, en casos excepcionales, por una sola ocasión podrá solicitar la ampliación del plazo por un periodo igual. En caso de omisión o no dar respuesta en el tiempo establecido, se procederá a dictar la resolución final, sin menoscabo de que el Defensor dé parte del incumplimiento ante la instancia de responsabilidad interna del Congreso;



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL
CONGRESO DE LA UNIÓN



V. Recibida la respuesta, el Defensor tendrá un plazo de 24 horas para notificar sobre el asunto en trámite al área competente de la propia Defensoría, la cual elaborará un proyecto de resolución en un plazo máximo de cuatro días hábiles;

VI. En cualquier caso y de manera simultánea a lo referido en la fracción anterior, el Defensor podrá solicitar la opinión no vinculante del Consejo Consultivo del Canal para allegarse de otros elementos deliberativos, misma que deberá ser entregada al Defensor en un plazo no mayor a tres días hábiles;

VII. Una vez recibido el proyecto de resolución o la opinión no vinculante a que se hace referencia en las fracciones V y VI, el Defensor emitirá una resolución dentro de un plazo de tres días hábiles, que podrá ser de rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva; o bien, en caso de que su resolución verse sobre el no ejercicio de acción alguna, ésta tendrá que explicar, fundar y motivar al petionario las razones procedentes de la resolución;

VIII. La resolución será notificada al petionario dentro de un plazo de 24 horas; y

IX. Todas las resoluciones del Defensor de Audiencia, serán difundidas a través de su página de internet dentro de las 24 horas siguientes a la de su notificación.

En cualquier momento y hasta antes de que se dicte la resolución correspondiente, el petionario y el Canal podrán convenir en una composición amigable, misma que deberá ser notificada por ambas partes al Defensor de Audiencia, ante lo cual, dicho arreglo se deberá entender como un desistimiento de cualquier pretensión del petionario.



De la rectificación y el derecho de réplica

8. A petición de parte, el Canal deberá rectificar públicamente cuando se transmita información falsa o inexacta, que ocasione un agravio a una persona.

Toda rectificación se hará a través de la solicitud de réplica, la que deberá presentarse por escrito a través del correo electrónico de la Defensoría de Audiencia o de correspondencia física a través del domicilio postal del Defensor, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la transmisión de la información que se desea rectificar, y deberá contener lo siguiente:

- I. Nombre del peticionario;
- II. Domicilio para recibir notificaciones;
- III. Señalamiento expreso de los elementos que permitan identificar de manera óptima el contenido objeto de la solicitud, tales como el nombre del programa, horario, nombre de quien lo conduce, fecha de la transmisión, entre otros;
- IV. Hechos que desea aclarar;
- V. Firma autógrafa original del promovente o de su representante legal; y
- VI. El texto con las aclaraciones respectivas por el que se rectifica la información replicada.

La solicitud deberá acompañarse de la copia de la identificación oficial del promovente y, en su caso, del documento que acredite la representación.



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL CONGRESO DE LA UNIÓN



En la tramitación de las solicitudes de réplica, se estará al siguiente procedimiento:

I. Recibida la solicitud, el Defensor de Audiencia verificará inmediatamente si ésta cumple con los requisitos de procedencia.

Serán desechadas las solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos en el segundo párrafo del presente artículo, las que sean temerarias o frívolas, o por cualquiera de las causales establecidas en la ley que regule el derecho de réplica.

II. Admitida la solicitud, se correrá traslado al área del Canal a la que se le atribuya la probable responsabilidad, misma que se hará del conocimiento a la Dirección General del Canal del Congreso. El área o departamento responsable tendrá un plazo de un día hábil para manifestar ante el Defensor lo que a su derecho convenga. En caso de omisión o no dar respuesta en el tiempo establecido, se procederá a dictar la resolución final, sin menoscabo de que el Defensor dé parte del incumplimiento ante la instancia de responsabilidad interna del Congreso.

III. Recibida la respuesta, el Defensor de Audiencia notificará del asunto en trámite al área competente de la propia Defensoría, la cual elaborará un proyecto de resolución en un plazo máximo de un día hábil.

IV. En cualquier caso, y simultáneamente a lo que se refiere la fracción anterior, el Defensor podrá solicitar la opinión no vinculante del Consejo Consultivo del Canal para allegarse de otros elementos deliberativos, misma que deberá ser entregada en un plazo no mayor a un día hábil;

V. Una vez recibido el proyecto de resolución o la opinión no vinculante a las que se hace referencia en las fracciones III y IV, el Defensor emitirá una resolución dentro de un plazo de un día hábil, la



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL CONGRESO DE LA UNIÓN



cual será definitiva e inatacable, sin menoscabo de la tutela jurisdiccional que al efecto establece la ley de la materia.

La resolución será notificada al televidente dentro del plazo de tres días hábiles;

VI. En caso de que resulte procedente, la rectificación se llevará a cabo en la siguiente emisión del programa objeto de la réplica. En caso de que su resolución verse sobre el no ejercicio de acción alguna, ésta tendrá que explicar, fundar y motivar al peticionario las razones procedentes de la resolución; y

VII. Todas las resoluciones del Defensor de Audiencia, serán difundidas a través de su página de internet dentro de las 24 horas siguientes a la de su notificación.

En cualquier momento y hasta antes de que se dicte la resolución correspondiente, el peticionario y el Canal podrán convenir en una composición amigable, misma que deberá ser notificada por ambas partes al Defensor de Audiencia, ante lo cual, dicho arreglo se deberá entender como un desistimiento de cualquier pretensión del peticionario.

9. El Canal respetará y garantizará el derecho de réplica en la misma forma y tiempo en que se difundió la información inexacta o falsa que ocasionó un agravio a una persona.



COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DE TELEVISIÓN DEL
CONGRESO DE LA UNIÓN



ACUERDO CBCC/LXIII/01/2016, POR EL QUE SE APRUEBA EL CÓDIGO DE ÉTICA DEL CANAL DEL CONGRESO, LOS LINEAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DEL CANAL DEL CONGRESO, LA GUÍA DEL USUARIO DEL CANAL DEL CONGRESO Y LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DEL CANAL DEL CONGRESO.

Ciudad de México, a 27 de julio de 2016.

CC. Legisladores integrantes de la Comisión Bicameral

Sen. Daniel Gabriel Ávila Ruiz
Presidente

Dip. Tristan Canales Najjar
Secretario

Dip. Armando Soto Espino
Secretario

~~Sen. Alejandro Encinas Rodríguez~~
Integrante
~~Sen. Jesús Casillas Romero~~
Integrante
Dip. Martha Cristina Jiménez Márquez
Integrante