

DEL GOBIERNO DEL ESTADO  
INSTITUTO COLIMENSE DE RADIO Y TELEVISIÓN

LINEAMIENTOS

NORMATIVOS DEL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA.

**CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 256 AL 261 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN (LFTR), ASÍ COMO, 5 Y 6 FRACCIONES I Y XI DEL DECRETO QUE CREA AL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO INSTITUTO COLIMENSE DE RADIO Y TELEVISIÓN, EL CONSEJO DIRECTIVO EN PLENO, EMITE LOS SIGUIENTES**

**LINEAMIENTOS NORMATIVOS DEL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA**

**PRIMERO.** El Defensor de la Audiencia será el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de los radioescuchas y televidentes, y cuya prioridad será hacer valer sus derechos, de forma *Imparcial e Independiente*, observando los principios constitucionales, las Leyes, Lineamientos, el Código de Ética del "INSTITUTO", y la normatividad vigente en la materia.

**SEGUNDO.** El Defensor de la Audiencia, fomentará la participación de los radioescuchas y televidentes, con base en una estrategia de comunicación, que implica una serie de acciones programadas y planificadas en un espacio de interacción social, a fin de lograr conexiones exitosas con la sociedad que redunde en la construcción de un Medio Público comprometido con la democracia y la libertad de expresión.

**TERCERO.** El Defensor de la Audiencia, para el ejercicio de sus atribuciones y cumplimiento de sus obligaciones, contará con el apoyo del INSTITUTO, quien le facilitará los recursos indispensables, así como el espacio físico para atender los asuntos de su competencia.

**CUARTO.** El desempeño del Defensor de la Audiencia, se regirá por los principios de *legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia*, sujeto al ejercicio de la Ley de Responsabilidades Públicas, a la LFTR y otras disposiciones aplicables.

**QUINTO.** El Defensor de la Audiencia será designado por el *Consejo Directivo* del ICRTV.

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

**SÉPTIMO.** Para ser designado como Defensor de la Audiencia se requiere:

- I. Ser ciudadano mexicano, con residencia efectiva mínima de 3 años en el Estado de Colima, en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos, para lo cual deberá presentar copia de identificación oficial vigente;
- II. Contar preferentemente, con una trayectoria profesional reconocida en el ámbito de los medios de comunicación y conocimientos en educación, cultura, derechos humanos o en áreas afines que contribuyan al logro de los objetivos del INSTITUTO;
- III. Ser, de preferencia, asiduo televidente y radioescucha de la barra programática del INSTITUTO;
- IV. Tener por lo menos 30 años cumplidos el día de su designación;
- V. Presentar currículum Vitae con fotografía, Carta Intención de las razones por las que cumple con el perfil requerido, y al menos una carta de recomendación profesional preferentemente de algún medio de comunicación o de alguna institución de educación pública;
- VI. Presentar escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad:
  - a) No desempeñar o haber desempeñado cargo de funcionario de los Poderes de la Unión, de los Estados o los Municipios, en los tres años previos de la designación;
  - b) No ser o haber sido trabajador y/o Servidor Público del propio solicitante que es el INSTITUTO;
  - c) No ser o haber sido miembro de las dirigencias partidistas o agrupaciones políticas en los tres años previos de la designación;
  - d) No haber participado como candidato a un puesto de elección popular en los tres años previos de la designación;
  - e) No ser ministro de culto religioso; y
  - f) No ser integrante de las fuerzas armadas o cuerpos de policía.

- g) No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año.
- h) Las demás que se establecen en esta Ley y otras disposiciones aplicables.

**OCTAVO.** Son atribuciones del Defensor de Audiencia:

- I. Analizar la imparcialidad, veracidad, calidad y equilibrio de los contenidos del INSTITUTO;
- II. Difundir información relativa al acceso a la información y los derechos de las audiencias;
- III. Verificar que los contenidos reflejen el pluralismo ideológico, político, social de las personas que componen la audiencia;
- IV. Revisar que en la programación se incluyan diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones, que fortalezcan la vida democrática de la Sociedad;
- V. Verificar que en la programación se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;
- VI. Vigilar la calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios;
- VII. Monitorear los contenidos que pudieran ser considerados discriminatorios o violentos e informar al "INSTITUTO" sobre el caso para que esté proceda de manera inmediata;
- VIII. Trabajar de manera conjunta con el Consejo Ciudadano, para dar seguimiento a las reclamaciones, sugerencias y quejas;
- IX. Vigilar que se cumpla con la protección de la identidad de los menores involucrados en informaciones periodísticas relacionadas con niñas y niños en procesos administrativos y judiciales;
- X. Velar para que se garantice el acceso a contenidos plurales que atiendan las necesidades de comunicación de grupos en situación de vulnerabilidad como el caso de mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes (#NNA), inmigrantes, personas con capacidades especiales, refugiados, así como comunidades lingüísticas y culturales;
- XI. Vigilar que el "INSTITUTO" garantice la protección de datos personales, intimidad y vida privada de las personas;
- XII. En información periodística, coadyuvar con el "INSTITUTO" para garantizar la presunción de inocencia de cualquier persona que se vea involucrada en procesos judiciales y de investigación de los delitos; y
- XIII. Las demás que se establecen en esta Ley y otras disposiciones aplicables.

Los Códigos de Ética se deberán ajustar a los lineamientos que emita el Instituto, los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los derechos de información, de expresión y de recepción de contenidos en términos de lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

**NOVENO.** El Defensor de la Audiencia tendrá acceso a las comunicaciones del público realizadas durante los programas que para esos efectos determine el INSTITUTO.

**DÉCIMO.** El Defensor de la Audiencia, dispondrá de un espacio propio dentro del portal [www.icrtvcolima.com](http://www.icrtvcolima.com) para hacer públicas las quejas y sugerencias más relevantes y recurrentes de la audiencia; así como, los casos de interés general, sus resoluciones, recomendaciones e informes periódicos.

**DÉCIMO PRIMERO.** El Defensor de la Audiencia llevará un registro de las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de los radioescuchas y televidentes, mismas que dará respuesta de manera individualizada, con base a una metodología.

**DÉCIMO SEGUNDO.** El Defensor de la Audiencia podrá omitir aquellas quejas o cuestionamientos anónimos, que vulneren los derechos de terceros, que se traten de una opinión o de un gusto que el emisor se ha formado para sí mismo, que sin motivo se aparten de la normativa o de las funciones específicas de conformidad con la LFTR o que contengan un lenguaje inapropiado, alejado de las convenciones culturales.

**DÉCIMO TERCERO.** Cuando una queja sea admitida, el Defensor de Audiencia investigará el problema o asunto planteado, pudiendo solicitar la colaboración e información de la Dirección General del INSTITUTO o de sus Direcciones auxiliares de Radio y Televisión, dando respuesta a la queja por escrito, vía internet o por la vía que considere oportuna.

**DÉCIMO CUARTO.** El Defensor de Audiencia siempre tratará de ofrecer información y explicaciones ante las demandas ciudadanas, pero no atenderá solicitudes de *acceso a la información pública* en los términos y procedimientos que señala la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima.

**DÉCIMO QUINTO.** El Defensor de Audiencia realizará un reporte semestral mediante el cual ofrecerá una visión integral de su gestión y lo presentará al Titular de la Dirección General del INSTITUTO quien a su vez lo remitirá al *Consejo Directivo*.

**DÉCIMO SEXTO.** El Defensor de la Audiencia reservará toda la información que se encuentre en proceso y sólo difundirá la que considere pertinente para resolver una queja concreta y para plantear una recomendación necesaria. Ninguna persona ajena al caso tendrá acceso a la investigación antes de haber sido concluida y dada a conocer públicamente.

**DÉCIMO SÉPTIMO.** El Defensor de Audiencia se mantendrá al margen de los asuntos relacionados con la administración o promoción del INSTITUTO, o de cualquier otro que no esté relacionado con los contenidos de la programación prevista en la barra programática de "las estaciones".

**DÉCIMO OCTAVO.** Será motivo de cese:

- I. Realizar conductas que atenten contra la independencia e imparcialidad de la función que le fue conferida;
- II. Mostrar cualquier acción que genere o implique subordinación respecto a terceros;
- III. Tener notoria negligencia, ineptitud o descuido en el desempeño de las funciones o labores que debe realizar;
- IV. Conocer de algún asunto o participar en algún acto para el cual se encuentra impedido, en contravención con los principios rectores de la LFTR;
- V. Dejar de desempeñar injustificadamente las funciones o las labores que tenga a su cargo;
- VI. Participar en actos partidistas en representación del INSTITUTO;
- VII. Haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión;
- VIII. Violar las presentes reglas, lineamientos y/o criterios;
- IX. Por renuncia expresa o el vencimiento del plazo establecido para su cargo;
- X. La dimisión presentada por el Defensor de Audiencia, una vez aceptada por el *Consejo Directivo*, por motivos razonados;
- XI. Por decisión del *Consejo Directivo*, si se demuestra el incumplimiento de las políticas, el código de ética, o lo dispuesto por el presente Reglamento;
- XII. Por incumplimiento reiterado o abandono de sus funciones.

**DÉCIMO NOVENO.** En caso de cese o ausencia definitiva del Defensor de la Audiencia, el Presidente del *Consejo Directivo*, nombrará un nuevo defensor.

**VIGÉSIMO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Colima".

**VIGÉSIMO PRIMERO.** Para las cuestiones no previstas en los presentes Lineamientos, y en las que se presente controversia en cuanto a su aplicación, observancia e interpretación, se resolverán en los términos de las disposiciones legales aplicables.

**VIGÉSIMO SEGUNDO.** Una vez designado el Defensor de la Audiencia, el **Consejo Directivo** publicará el nombre del titular correspondiente en el Periódico Oficial "El Estado de Colima".

Por tanto, mando se imprima, publique, circule y observe.

Dado en la Residencia Oficial del Poder Ejecutivo Estatal, en Palacio de Gobierno en la Ciudad de Colima, Colima., a los doce días del mes de junio del dos mil dieciocho, y para su debida observancia promulgo los Lineamientos normativos para el Defensor de la Audiencia del Instituto Colimense de Radio y Televisión.

A T E N T A M E N T E  
Colima, Col., a 13 de agosto de 2018

**LCDA. JANET JAZMÍN DELGADO MERCADO**  
DIRECTORA GENERAL  
DEL INSTITUTO COLIMENSE DE RADIO Y TELEVISIÓN  
Rúbrica.

---