

Radio y Televisión de Aguascalientes (RyTA)
Plan de Trabajo de la Defensoría de Audiencias 2018

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO
2018

I.- INTRODUCCIÓN

Este Plan de Trabajo se plantea de manera preliminar, desde la perspectiva de una defensoría abierta y con la intención de que sea modificado por el dinamismo e ideas que se generen derivados de la participación ciudadana y con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), el Código de Ética de Radio y Televisión de Aguascalientes y la de dar a conocer las metas que la Defensoría de Audiencias del Sistema de Radio y Televisión de Aguascalientes, tiene planeadas este año.

De acuerdo con dichos dispositivo legales, los concesionarios de radio y televisión, nombrará a un defensor de las audiencias, con el objeto de salvaguardar todos y cada uno de los derechos de los televidentes y radioescuchas.

En este caso **RYTA**, el pasado mes de septiembre, llevó a cabo el registro de su defensor de audiencias, ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en los términos establecidos por la Ley.



AGUASCALIENTES
GOBIERNO DEL ESTADO
Contigo al 100

RYTA
RADIO Y TELEVISIÓN
DE AGUASCALIENTES

Aguascalientes Ags., a 25 de septiembre del 2017

LIC. MARÍA DE LAS MERCEDES OLIVARES TRESGALLO

En ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 11 fracción X y 12 del Estatuto Orgánico de Radio y Televisión de Aguascalientes, tengo a bien informar que en sesión ordinaria de la Junta de Gobierno de Radio y Televisión de Aguascalientes celebrada el día de hoy, ha sido nombrada Usted como:

DEFENSOR DE AUDIENCIAS DE RADIO Y TELEVISIÓN DE AGUASCALIENTES

Lic. José Luis Márquez Díaz
Director General de Radio y Televisión de Aguascalientes

Ahora bien, dicha Defensoría, en cumplimiento de sus funciones, se encargará de cumplir con el siguiente:

I. MARCO LEGAL DE LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 15. Para el ejercicio de sus atribuciones corresponde al Instituto:

LIX.- Ejercer las facultades de vigilancia en materia de defensa de los derechos de las audiencias, para en su caso, imponer las sanciones a las que se refiere el artículo 311, incisos b) y c) de la presente Ley (reforma 2017).

TÍTULO DÉCIMO PRIMERO

De los Contenidos Audiovisuales

Capítulo I

De la Competencia de las Autoridades

Artículo 216. Corresponde al Instituto:

II.- Ejercer las facultades de vigilancia en materia de defensa de los derechos de las audiencias, para en su caso, imponer las sanciones a las que se refiere el artículo 311, incisos b) y c) de la presente Ley (reforma 2017).

III. Supervisar que la programación dirigida a la población infantil respete los valores y principios a que se refiere el artículo 3o. de la Constitución, las normas en materia de salud y los lineamientos establecidos en esta Ley que regulan la publicidad pautaada en la programación destinada al público infantil, con base en las disposiciones reglamentarias emitidas por las autoridades competentes;

IV.- Ordenar la suspensión precautoria de las transmisiones que violen las normas previstas en esta Ley en las materias a que se refieren las fracción III, previo apercibimiento, y

Capítulo II

De los Contenidos

Sección I

Disposiciones Comunes

Artículo 222. El derecho de información, de expresión y de recepción de contenidos a través del servicio público de radiodifusión y de televisión y audio restringidos, es libre y consecuentemente no será objeto de ninguna persecución o investigación judicial o administrativa ni de limitación alguna ni censura previa, y se ejercerá en los términos de la Constitución, los tratados internacionales y las leyes aplicables.

Las autoridades en el ámbito de su competencia promoverán el respeto a los derechos humanos, el principio del interés superior de la niñez, a fin de garantizar de manera plena sus derechos, así como la perspectiva de género.

Artículo 223. La programación que se difunda a través de radiodifusión o televisión y audio restringidos, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, deberá propiciar:

- I.** La integración de las familias;
- II.** El desarrollo armónico de la niñez;
- III.** El mejoramiento de los sistemas educativos;
- IV.** La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
- V.** El desarrollo sustentable;
- VI.** La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- VII.** La igualdad entre mujeres y hombres;

- VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
- IX. El uso correcto del lenguaje.

Los programadores nacionales independientes y aquellos programadores que agregan contenidos podrán comercializar éstos en uno o más canales para una o más plataformas de distribución de dichos contenidos. Las tarifas de estas ofertas comerciales serán acordadas libremente entre estos programadores y las redes o plataformas sobre las que se transmitirán, conforme a las prácticas internacionales.

Artículo 224. En cada canal de multiprogramación autorizado a los concesionarios de uso comercial, público y social que presten servicios de radiodifusión, se deberá cumplir con las mismas reglas y disposiciones aplicables en términos de contenido, publicidad, producción nacional independiente, defensor de la audiencia, tiempos de Estado, boletines, encadenamientos y sanciones.

Artículo 225. Los concesionarios que presten el servicio de televisión y audio restringidos deberán establecer las medidas técnicas necesarias que permitan al usuario realizar el **bloqueo de canales** y programas que no desee recibir.

Artículo 226. A efecto de promover el libre desarrollo armónico e integral de niñas, niños y adolescentes, así como contribuir al cumplimiento de los objetivos educativos planteados en el artículo 3o. constitucional y otros ordenamientos legales, la programación radiodifundida dirigida a este sector de la población deberá:

- I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
- II. Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
- III. Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
- IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
- V. Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
- VI. Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
- VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
- VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
- IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
- X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;

- XI.** Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
- XII.** Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
- XIII.** Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- XIV.** Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y
- XV.** Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

Los programas infantiles que se transmitan en vivo, los grabados en cualquier formato en el país o en el extranjero, los tiempos de Estado, así como, en su caso, aquellos previstos en otras disposiciones aplicables, deberán sujetarse a lo dispuesto en las fracciones anteriores.

Los concesionarios que presten servicios de radiodifusión o de televisión y audio restringidos y los programadores, en relación con sus respectivos contenidos, adoptarán las medidas oportunas para advertir a la audiencia de contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de niñas, niños y adolescentes.

Artículo 227. El concesionario que preste servicios de radiodifusión o televisión restringida deberá presentar en pantalla los títulos de los programas y su clasificación al inicio y a la mitad de los programas; para ello atenderán al sistema de clasificación de contenidos que se establezca en las disposiciones aplicables.

Será obligación de los programadores, en relación con sus respectivos contenidos, cumplir con las características de clasificación en términos de la presente Ley y demás disposiciones aplicables.

Las películas cinematográficas radiodifundidas o de televisión restringida deberán utilizar los mismos criterios de clasificación que el resto de la programación, sin perjuicio de que dicha clasificación pueda cambiar en las versiones modificadas para su transmisión.

Los concesionarios de televisión restringida deberán informar la clasificación y horarios en su guía de programación electrónica de conformidad con los lineamientos que establezca el Instituto, siempre y cuando el programador envíe la clasificación correspondiente.

Será obligación de los programadores, en relación con sus respectivos contenidos, cumplir con las características de clasificación en términos de la presente Ley y demás disposiciones aplicables.

Artículo 228. Los concesionarios que presten servicios de radiodifusión o de televisión y audio restringidos y los programadores, en relación con sus respectivos contenidos, deberán hacer del conocimiento del público la clasificación y advertir sobre determinados contenidos que puedan resultar impropios o inadecuados para los menores, de conformidad con el sistema de

clasificación de contenidos de programas y películas cinematográficas que se establezca en las disposiciones reglamentarias.

Lo anterior será aplicable a los materiales grabados en cualquier formato en el país o en el extranjero, en cuyo caso se podrá reconocer la clasificación del país de origen, siempre que sea equivalente a la clasificación aplicable a los contenidos nacionales de conformidad con los lineamientos que al efecto emita el Instituto.

Artículo 229. La transmisión o promoción de los concursos en que se ofrezcan premios en sus distintas modalidades será previamente autorizada y supervisada en todas sus etapas por la Secretaría de Gobernación, a fin de proteger la buena fe y la integridad de los participantes y del público.

Tratándose de concursos que se transmitan a través de señales provenientes del extranjero, los concesionarios celebrarán acuerdos con los programadores y operadores de las señales extranjeras, que garanticen la seriedad de los concursos y el cumplimiento en la entrega de los premios cuando se trate de participantes ganadores en territorio nacional.

Las transmisiones de carácter religioso se deben sujetar a lo establecido por la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público y demás disposiciones en la materia.

Artículo 230. En sus transmisiones, las estaciones radiodifusoras de los concesionarios deberán hacer uso del idioma nacional. Lo anterior, sin perjuicio de que adicionalmente las concesiones de uso social indígena hagan uso de la lengua del pueblo originario que corresponda.

En caso de que las transmisiones sean en idioma extranjero, deberá utilizarse el subtítulo o la traducción respectiva al español, en casos excepcionales, la Secretaría de Gobernación podrá autorizar el uso de idiomas extranjeros sin subtítulo o traducción de conformidad con las disposiciones reglamentarias.

Artículo 231. Los concesionarios que presten servicios de radiodifusión y de televisión y audio restringidos incluirán en su programación diaria información **sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural, deportivo y otros asuntos de interés general, nacionales o internacionales.**

Artículo 232. Los concesionarios que presten el servicio de televisión o audio restringidos deberán retransmitir de manera gratuita las señales radiodifundidas por instituciones públicas federales. Cuando el concesionario no cuente con capacidad para la retransmisión de todas las señales, incluidas las multiprogramadas, la Secretaría de Gobernación, tratándose de señales del Ejecutivo Federal o la institución pública titular de la señal, indicarán al concesionario cuál de los canales de programación deberán retransmitir. En caso de que exista desacuerdo, resolverá el Instituto.

Artículo 233. Los concesionarios que presten el servicio de televisión o audio restringido deberán reservar gratuitamente canales para la distribución de las

señales de televisión de instituciones públicas federales, que indique el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Gobernación, conforme a lo siguiente:

- I. Un canal, cuando el servicio consista de 31 a 37 canales;
- II. Dos canales, cuando el servicio consista de 38 a 45 canales, y
- III. Tres canales, cuando el servicio consista de 46 a 64 canales. Por arriba de este último número, se incrementará un canal por cada 32 canales de transmisión.

Artículo 234. Cuando el servicio consista hasta de 30 canales, la Secretaría podrá requerir que, en un canal específico, se destinen hasta 6 horas diarias para la transmisión de la programación que indique la Secretaría de Gobernación.

Artículo 235. La Secretaría de Gobernación requerirá directamente a los concesionarios los canales a que se refieren los dos artículos anteriores y podrá indicar al concesionario el número de canal que deberá asignarles.

Artículo 236. El concesionario podrá utilizar los canales a que se refiere el artículo anterior, en tanto no le sean requeridos por la Secretaría de Gobernación. El concesionario cubrirá por su cuenta el costo de los equipos e instalaciones necesarios para la recepción y distribución de las señales que le sean indicadas. La calidad de transmisión de estas señales será, por lo menos, igual a las del resto del servicio.

Sección II Publicidad

Artículo 237. Los concesionarios que presten el servicio de radiodifusión o de televisión y audio restringidos, así como los programadores y operadores de señales, deberán mantener un equilibrio entre la publicidad y el conjunto de programación transmitida por día, para lo cual se seguirán las siguientes reglas:

- I. Para los concesionarios de uso comercial de radiodifusión:
 - a) En estaciones de televisión, el tiempo destinado a publicidad comercial no excederá del dieciocho por ciento del tiempo total de transmisión por cada canal de programación, y
 - b) En estaciones de radio, el tiempo destinado a publicidad comercial no excederá del cuarenta por ciento del tiempo total de transmisión por cada canal de programación.

La duración de la publicidad comercial no incluye los promocionales propios de la estación, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado y otros a disposición del Poder Ejecutivo, ni programas de oferta de productos o servicios;

- II. Para concesionarios de televisión y audio restringidos:

- a) Podrán transmitir, diariamente y por canal, hasta seis minutos de publicidad en cada hora de transmisión.

Para efectos del cálculo correspondiente, no se considerará la publicidad contenida en las señales de radiodifusión que sean retransmitidas ni los promocionales propios de los canales de programación, y

- b) Los canales dedicados exclusivamente a programación de oferta de productos, estarán exceptuados del límite señalado en el inciso anterior, y

III. Para los concesionarios de uso social indígenas y comunitarias de radiodifusión:

- a) En estaciones de televisión, el tiempo destinado a venta de publicidad para los entes públicos federales y, en su caso, los de las Entidades Federativas y Municipios, no excederá del seis por ciento del tiempo total de transmisión por cada canal de programación, y

- b) En estaciones de radio, destinado a venta de publicidad para los entes públicos federales y, en su caso, los de las Entidades Federativas y Municipios, no excederá del catorce por ciento del tiempo total de transmisión por cada canal de programación.

La duración de la publicidad referida en esta fracción no incluye los promocionales propios de la estación, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado, boletines, encadenamientos y otros a disposición del Poder Ejecutivo.

Artículo 238. Con la finalidad de evitar la transmisión de publicidad engañosa, sin afectar la libertad de expresión y de difusión, se prohíbe la transmisión de publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa.

Artículo 239. La publicidad en televisión restringida de productos o servicios no disponibles en el mercado nacional, deberá incluir recursos visuales o sonoros que indiquen tal circunstancia. El concesionario deberá incluir esta disposición en los contratos respectivos con los programadores.

Artículo 240. Los concesionarios que presten el servicio de radiodifusión o de televisión y audio restringidos, tendrán el derecho de comercializar espacios dentro de su programación de conformidad con lo establecido en esta Ley y demás normatividad que resulte aplicable.

Artículo 241. Los concesionarios que presten el servicio de radiodifusión, deberán ofrecer en términos de mercado y de manera no discriminatoria, los servicios y espacios de publicidad a cualquier persona física o moral que los solicite. Para ello, se deberán observar los términos, paquetes, condiciones y

tarifas que se encuentren vigentes al momento de la contratación. Asimismo, no podrán restringir, negar o discriminar el acceso o contratación de espacios publicitarios a ningún anunciante, aun cuando este último hubiera optado, en algún momento, por otro medio o espacio de publicidad.

Artículo 242. Los concesionarios de radiodifusión fijarán libremente las tarifas de los servicios y espacios de publicidad, y no podrán imponerse mayores obligaciones al respecto que presentar ante el Instituto para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones las tarifas mínimas respectivas, y no restringir el acceso a la publicidad cuando ello implique el desplazamiento de sus competidores o la afectación a la libre concurrencia o competencia en los términos de las disposiciones aplicables.

Artículo 243. Sólo podrá hacerse publicidad o anuncio de loterías, rifas y sorteos cuando éstos hayan sido previamente autorizados por la Secretaría de Gobernación.

Artículo 244. Los contenidos de los mensajes publicitarios atenderán al sistema de clasificación al que se refiere el artículo 227 de la presente Ley y serán transmitidos conforme a las franjas horarias establecidas para tal efecto.

Artículo 245. La publicidad no deberá de presentar conductas o situaciones en las que la falta de un producto o servicio sea motivo de discriminación de cualquier índole.

Artículo 246. En la publicidad destinada al público infantil no se permitirá:

- I. Promover o mostrar conductas ilegales, violentas o que pongan en riesgo su vida o integridad física, ya sea mediante personajes reales o animados;
- II. Mostrar o promover conductas o productos que atenten contra su salud física o emocional;
- III. Presentar a niñas, niños o adolescentes como objeto sexual;
- IV. Utilizar su inexperiencia o inmadurez para persuadirlos de los beneficios de un producto o servicio. No se permitirá exagerar las propiedades o cualidades de un producto o servicio **ni generar falsas expectativas de los beneficios de los mismos;**
- V. Incitar directamente a que compren o pidan la compra o contratación de un producto o servicio;
- VI. Mostrar conductas que promuevan la desigualdad entre hombres y mujeres o cualquier otra forma de discriminación;
- VII. Presentar, promover o incitar conductas de acoso e intimidación escolar que puedan generar abuso sexual o de cualquier tipo, lesiones, robo, entre otras, y

VIII. Contener mensajes subliminales o subrepticios.

Capítulo IV
De los Derechos de las Audiencias
Sección I
De los Derechos

Artículo 256. El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de **competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias**, para lo cual, **a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución.**

Son derechos de las audiencias:

- 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 que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; (reforma 2017).**
- III. Se deroga (reforma 2017).**
- IV. Que los concesionarios se abstengan de transmitir publicidad o propaganda, presentada como información periodística o noticiosa. Se entenderá que se transmite información periodística o noticiosa, cuando un concesionario, inserta dentro de su programación informativa un análisis o comentario editorial cuyo tiempo de transmisión a sido contratado por un anunciante, sin que tal circunstancia se haga del conocimiento de la audiencia. En su Código de Ética los concesionarios señalarán los elementos y prácticas que observarán para prevenir y evitar incurrir en dicha prohibición**
- 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, que bajo un principio de autorregulación, tendrán por objeto informar al público en general la forma detallada, como el propio concesionario se compromete a respetar y promover todos y cada uno de los derechos de las audiencias enumerados en el presente artículo. Los Códigos de Ética se difundirán en las portales de internet de cada concesionario serán presentados al Instituto, para su inscripción en el Registro Público de Concesionarios 15 días después de su emisión por parte del concesionario, registrarán integralmente la actuación del defensor de la audiencia, e incluirá los principios rectores que se compromete a cumplir el concesionario, frente a la audiencia.

El Código de Ética será emitido libremente y no estará sujeto a la convalidación, ni revisión previa o posterior del Instituto, ni de ninguna otra autoridad, ni a criterios, directrices, lineamientos, ni a cualquier otra regulación o acto similar del mismo Instituto u otra autoridad.

En la aplicación a lo dispuesto en el presente Capítulo, el Instituto deberá 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 y proveerá para que se adopten medidas para que no regulen de manera diferenciada, en perjuicio de los contenidos generados en México, respecto de los generados en el extranjero.

Sección II

De los Derechos de las Audiencias con Discapacidad

Artículo 257. El Ejecutivo Federal y el Instituto, en sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán condiciones para que las audiencias con discapacidad, tengan acceso a los servicios de radiodifusión, en igualdad de condiciones con las demás audiencias.

Artículo 258. Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, las audiencias con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- I. Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;
- II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;
- III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y
- IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

Sección III

De la Defensoría de Audiencia

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.**

La actuación del defensor de audiencias, se sujetará exclusivamente al Código de Ética del concesionario y solamente rendirá cuentas a la audiencia, y en su caso, a las instancias que determine el propio Código de Ética del concesionario (reforma 2017).

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. Los concesionarios designarán libremente a su defensor, sin que el Instituto o cualquier otra autoridad pueda opinar antes o después de ello. (reforma 2017).

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.

El nombramiento de los defensores de audiencia deberá de inscribirse en el Registro Público de Concesiones, dentro de los 15 días siguientes de que ello se haya llevado a cabo por parte del concesionario. (reforma 2017).

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.

Artículo 260. Para ser defensor de audiencia se deberán cumplir **únicamente** 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.

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, cuyas respuestas deberán de entregarse dentro de los plazos propuestos en el Código de Ética (reforma 26 de octubre de 2017).

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, sin perjuicio de que también puedan difundirse en medios de comunicación, incluyendo el del propio concesionario.

Sanciones en materia de Transmisión de Mensajes Comerciales y Defensa de las Audiencias

Artículo 311. Corresponde al Instituto sancionar conforme a lo siguiente:

- a)** Con multa por el equivalente al doble de los ingresos obtenidos por el concesionario derivados de rebasar los tope máximos de transmisión de publicidad establecidos en esta Ley;
- b)** Con multa por el equivalente de 0.51% hasta el 1% de los ingresos del concesionario, autorizado o programador, por:
 - I.** No poner a disposición de las audiencias mecanismos de defensa;
- c)** Con multa de 100 a 500 salarios mínimos diarios vigentes en el Distrito Federal al defensor de las audiencias por:
 - I.** No cumplir con las obligaciones establecidas en los artículos 259 y 261 de esta Ley, o
 - II.** No cumplir con los lineamientos de carácter general que emita el Instituto sobre las obligaciones mínimas para los defensores de las audiencias.

En el supuesto de que haya cumplimiento espontáneo del concesionario o del defensor de las audiencias, respectivamente, y no hubiere mediado requerimiento o visita de inspección o verificación del Instituto, no se aplicará la sanción referida en el presente inciso.

En caso de que se trate de la primera infracción, el Instituto amonestará al infractor por única ocasión.

Código de Ética de Radio y Televisión de Aguascalientes

Capítulo Séptimo Defensoría de Audiencias

Como parte de sus compromisos y, como un mecanismo claro para cumplir sus principios, Radio y Televisión de Aguascalientes incorpora la figura de la Defensoría de las Audiencias la cual se constituye como un mecanismo de vinculación permanente entre **RyTA** y sus públicos.

Así, la Defensoría de las audiencias de Radio y Televisión de Aguascalientes busca fortalecer esta vinculación con los públicos y trabajar en una doble vía para la conformación de una cultura de los derechos de las audiencias, tanto entre los

profesionales del organismo como con quienes escuchan y ven sus producciones.

Se crea la figura de la Defensoría de las audiencias de Radio y Televisión de Aguascalientes como órgano unipersonal con el objeto de contribuir al cumplimiento de los principios editoriales del medio y optimizar la calidad de sus contenidos, bajo el espíritu del respeto al ejercicio de la libertad de expresión y el derecho a la información.

La Defensoría de las Audiencias de Radio y Televisión de Aguascalientes será asumida por un Defensor o Defensora de las audiencias. El Defensor (a) actuará con plena independencia frente a la Dirección General, personal y colaboradores del Organismo Público. No podrá ser removido durante su ejercicio, salvo causa grave e incumplimiento reiterado de sus funciones.

En ese sentido, entre las tareas de la Defensoría de las audiencias de Radio y Televisión de Aguascalientes se encuentran las siguientes:

- La formación de audiencias críticas concedoras de sus derechos.
- La generación de espacios de interlocución entre Radio y Televisión de Aguascalientes y sus audiencias.
- Fomentar el conocimiento, apropiación y cumplimiento de los principios éticos y editoriales que el medio asume voluntariamente ante sus audiencias.

Capítulo Octavo

Atribuciones del Defensor de Audiencias

El Defensor (a) tendrá como atribuciones:

a) Promover el conocimiento público de los principios editoriales de Radio y Televisión de Aguascalientes e interpretar, bajo el espíritu de libertad de expresión, cada uno de ellos.

b) Atender las quejas y sugerencias de las audiencias que versen sobre los contenidos que Radio y Televisión de Aguascalientes presenta en los diferentes medios y mantener un registro de todas ellas.

c) Fortalecer la comunicación de la Defensoría con los colaboradores de Radio y Televisión de Aguascalientes y sus audiencias.

d) Coordinar un programa donde se aborden temas de los derechos de las audiencias y los compromisos editoriales de Radio y Televisión de Aguascalientes.

e) Dar amplia difusión a las comunicaciones recibidas de parte de las audiencias y la gestión y atención que se haga a cada una de ellas.

f) Elaborar, y hacer públicos, informes periódicos que puedan servir de referencia para una mejor protección del derecho a la información y al perfeccionamiento de Radio y Televisión de Aguascalientes en su labor como medio público.

g) Colaborar en la sistematización de la información relativa a las audiencias para procesamiento y difusión a fin de avanzar en el conocimiento de las características de éstas para servir de base en el trabajo de la Defensoría.

h) Generar documentos que sirvan de base para la construcción del análisis y debates en torno a los derechos de las audiencias, los compromisos de la radiodifusión de servicio público y la normatividad que la rige, entre otros aspectos.

i) Construir espacios de trabajo de manera directa o en colaboración con instituciones culturales, educativas y/o de investigación así como organizaciones sociales para realizar talleres, foros de discusión, diplomados y publicaciones además de la coordinación de eventos académicos, ciudadanos y/o culturales, así como organizar y participar en conferencias, seminarios y grupos de discusión sobre la materia objeto de sus atribuciones.

De igual forma, esta Defensoría propondrá proyectos orientados al fortalecimiento del régimen democrático, los cuales tendrán por objeto fortalecer la relación entre la Institución y sus televidentes y radioescuchas.

A fin de cumplir con lo establecido en las diversas disposiciones, anteriormente transcritas, esta Defensoría planea y proyecta todas aquellas actividades que implementará durante un año, las cuales se encuentran plasmadas en este Programa Anual de Trabajo, el cual se hará del conocimiento público, con el objeto de que todos los ciudadanos conozcan sus derechos y las metas trazadas.

Por lo que para implementar y ejecutar todas aquellas actividades que le son encomendadas, la Defensoría en estricto apego a las disposiciones normativas, buscará fortalecer el canal de comunicación con su audiencia, con el único objetivo de recibir la retroalimentación debida y de juzgarse necesaria, impactar los cambios o adiciones a este Programa Anual de Trabajo, para con ello asegurar los mejores contenidos en su programación de Radio y Televisión.

Es por lo anterior, que esta Defensoría se declara abierta a la audiencia, para recibir cualquier tipo de inquietud que mejore su actuación.

En atención a lo anterior, a continuación se describen las actividades que la Defensoría, llevará a cabo a lo largo del 2018, siendo oportuno mencionar que en dicho año se llevará a cabo el proceso electoral federal.

II. ACTIVIDADES

Las actividades que la defensoría realizará durante el ejercicio 2018:

- 1.- Revisión de la normatividad interna y del nuevo impacto regulatorio.
- 2.- Promover el conocimiento público, a través de políticas de comunicación y difusión, eficientes y eficaces y con ello fomentar la formación de audiencias críticas.
- 3.- Atender con celeridad las quejas y sugerencias de las audiencias que versen sobre los contenidos que Radio y Televisión de Aguascalientes, con una debida atención y desahogo de procedimientos.
- 4.- Fortalecer la comunicación de la Defensoría, para lograr fomentar la presencia e identidad institucional.
- 5.- Análisis de procedimientos presentados ante la Defensoría.
- 6.- Coordinación, comunicación y apoyo institucional.

Coordinar un programa donde se aborden temas de los derechos de las audiencias y los compromisos editoriales de Radio y Televisión de Aguascalientes.
- 7.- Dar amplia difusión a las comunicaciones recibidas de parte de las audiencias y la gestión y atención que se haga a cada una de ellas.
- 8.- Generar documentos que sirvan de base para la construcción del análisis.
- 9.- Elaborar, y hacer públicos, informes periódicos, para con ello lograr la máxima Transparencia y Rendición de cuentas.
- 10.- Capacitación. Colaborar en la sistematización de la información relativa a las audiencias.
- 11.- Construir espacios de trabajo de manera directa o en colaboración con instituciones culturales, educativas y/o de investigación así como organizaciones sociales para realizar talleres, foros de discusión, diplomados y publicaciones además de la coordinación de eventos académicos, ciudadanos y/o culturales,

así como organizar y participar en conferencias, seminarios y grupos de discusión sobre la materia objeto de sus atribuciones.

ACCIONES CONCRETAS

I.- REVISIÓN DE LA NORMATIVIDAD INTERNA

Actividades a realizar

1.- Revisión de la normatividad interna y del nuevo impacto regulatorio.

- Derivado de las últimas reformas realizadas a la Ley Federal de Telecomunicaciones, se hace necesario, realizar un análisis exhaustivo de los impactos que deben de generarse en las diferentes instrumentos jurídicos con los que cuenta el Sistema de Radio y Televisión de Aguascalientes
- En su caso, proponer las diversas modificaciones a las que haya lugar.

2.-Promover el conocimiento público, a través de políticas de comunicación y difusión, eficientes y eficaces.

- Realizar diversas cápsulas informativas, en las que se describan todos y cada uno de los derechos que tiene la audiencia y las que son exigibles a través de esta defensoría.
- Participación en diversos foros públicos a lo largo del país en los que se den a conocer los derechos de las audiencias en el sentido de que se logre una alfabetización mediática.
- Construir espacios de trabajo de manera directa o en colaboración con instituciones culturales, educativas y/o de investigación así como organizaciones sociales para realizar talleres, foros de discusión, diplomados y publicaciones además de la coordinación de eventos académicos, ciudadanos y/o culturales, así como organizar y participar en conferencias, seminarios y grupos de discusión sobre la materia objeto de sus atribuciones.

3.-Atender con celeridad las quejas y sugerencias de las audiencias que versen sobre los contenidos que Radio y Televisión de Aguascalientes, con una debida atención y desahogo de procedimientos.

- Lograr un sistema amigable e intuitivo, a través de la construcción de un microsítio que permita que la audiencia, no solo conozca sus derechos, sino que también en su caso, pueda presentar el escrito que considere pertinente.

4.- Fortalecer la comunicación de la Defensoría, para lograr fomentar la presencia e identidad institucional.

- Suscribir una carta compromiso, entre los servidores públicos de **RyTA** y esta defensoría en la que se promueva la producción y difusión de contenidos que fomenten la libertad de expresión, la democracia y los principios y valores de **RyTA**.

5.- Análisis de procedimientos presentados ante la Defensoría.

- Con el objeto de entender y atender las inquietudes de la audiencia, se realizarán análisis exhaustivos de las solicitudes presentadas, con el objeto de prevenir futuras inconformidades.
- Dar amplia difusión a las comunicaciones recibidas de parte de las audiencias y la gestión y atención que se haga a cada una de ellas.
- Generar documentos que sirvan de base para la construcción del análisis.
- Colaborar en la sistematización de la información relativa a las audiencias

6.- Coordinación, comunicación y apoyo institucional. Coordinar un programa donde se aborden temas de los derechos de las audiencias y los compromisos editoriales de Radio y Televisión de Aguascalientes.

- Realizar diversas entrevistas, con personas calificadas técnicamente para difundir de manera eficaz y adecuada los derechos de las audiencias.

7.-Elaborar, y hacer públicos, informes periódicos, para con ello lograr la máxima Transparencia y Rendición de cuentas.

En consecuencia, durante el año 2018, dicho órgano implementará todas aquellas actividades inherentes a vigilar el cabal cumplimiento de los principios rectores a los que se encuentran sujetos los concesionarios, así como sus servidores públicos, y sustanciando procedimientos necesarios, para que RyTA, siempre difunda contenidos de calidad.

Aguascalientes, febrero 2018.

María de las Mercedes Olivares Tresgallo
Defensora de Audiencia