



**CANAL DE TELEVISIÓN DEL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.  
DEFENSORÍA DE AUDIENCIA.**

**PLAN DE TRABAJO 2017.**

## INTRODUCCIÓN.

El presente Plan de Trabajo se presenta de conformidad con el artículo 4º, fracción VI, de los Lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso, y tienen por objeto establecer las principales directrices de operación que regirán la actuación de la Defensoría de Audiencia durante el año 2017.

Es importante mencionar, que este documento se presenta, conscientes de que actualmente existen dos externalidades ajenas al desempeño institucional de la Defensoría de Audiencia que pudieran afectar la ejecución del mismo por el impacto regulatorio que tienen en la materia. La primera de ellas se refiere a las controversias constitucionales presentadas ante el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en contra de los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias y de los diversos artículos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) que le otorgaron al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) la facultad de emitir dichos Lineamientos,<sup>1</sup> los cuales se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2016, debiendo entrar en vigor el 16 de febrero del presente año. La segunda variable se refiere a las nuevas iniciativas que actualmente se discuten en el Congreso de la Unión, con el objeto de reformar diversas disposiciones de la LFTyR en materia de protección de los derechos de las audiencias y la actuación de los defensores de las audiencias de los concesionarios de radiodifusión y de televisión y/o audio restringidos.

Ante dicha situación, el presente Plan de Trabajo se ha enfocado principalmente en el análisis y discusión de la nueva regulación que pudiera originarse en la materia, a través de los distintos instrumentos normativos que regulan la actuación de la Defensoría.

No obstante lo anterior, la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso, continuará realizando sus labores y cumpliendo con sus responsabilidades, de conformidad con lo mandado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano es parte y toda la normatividad que actualmente se encuentra vigente y que está relacionada con la protección de los derechos de las audiencias.

En este sentido, el presente Plan de Trabajo se ha dividido en los siguientes 8 ejes temáticos, con el fin de alcanzar las metas planteadas para el ejercicio 2017, en atención a las atribuciones Constitucionales, convencionales, legales, normativas y deontológicas que tiene asignadas la Defensoría de Audiencia:

1. **Revisión de la normatividad interna y del nuevo impacto regulatorio:** la Defensoría de Audiencia llevará a cabo una revisión exhaustiva de la normatividad interna que rige su

---

<sup>1</sup> Véanse las demandas de controversia constitucional con el número de expediente 34/2017 y 35/2017, presentadas el 31 de enero de 2017 ante el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por el Ejecutivo Federal y el Senado de la República, respectivamente.

actuación, así como del posible nuevo impacto regulatorio para, en su caso, impulsar y proponer a la CBCC, los proyectos de reforma necesarios para la actualización y armonización de la regulación interna que rige el funcionamiento de esta oficina.

2. **Políticas de comunicación y difusión:** la Defensoría de Audiencia continuará fortaleciendo el actual canal de comunicación abierto y permanente que tiene con la audiencia, mediante la realización de diversas actividades de sensibilización y socialización de la agenda institucional.
3. **Atención y desahogo de procedimientos:** la Defensoría de Audiencia responderá, en tiempo y forma, la totalidad de las solicitudes presentadas por parte de las audiencias, con el fin de garantizar la protección de sus derechos como televidentes.
4. **Presencia e identidad institucional:** fortalecer la presencia institucional de la Defensoría de Audiencia en los principales foros de la materia, con el fin de consolidarla como una oficina de vanguardia y como una referencia nacional en la materia.
5. **Análisis de solicitudes presentadas ante la Defensoría:** con el fin de ampliar el conocimiento sobre los temas relacionados con la Defensoría y los derechos de las audiencias, se impulsarán diversos proyectos de estudio, análisis e investigación que sean óptimos para generar un mejor y más cercano conocimiento del tema, especialmente considerando el nuevo impacto regulatorio que pudiera tener el pronunciamiento de la SCJN y las iniciativas de reforma que actualmente se discuten en el Congreso de la Unión.
6. **Inscripción del Defensor de Audiencia y del Código de Ética ante el IFT:** se llevarán a cabo las gestiones institucionales necesarias para formalizar la inscripción del Defensor de Audiencia y del Código de Ética del Canal del Congreso en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
7. **Coordinación, comunicación y apoyo institucional:** se buscará ampliar el actual vínculo de coordinación y organización institucional entre la Defensoría de Audiencia y el órgano rector, así como con la Dirección General del Canal, con el fin de generar las mejores condiciones de colaboración para el desahogo y atención de las actividades de la Defensoría y de estas instancias.
8. **Transparencia y Rendición de cuentas:** las funciones de la Defensoría se llevarán a cabo apegándose en todo momento a los principios de transparencia, rendición de cuentas y gobierno abierto, difundiendo la información que por su naturaleza deba ser conocida por las audiencias y rindiendo los informes que está obligado a presentar ante las instancias competentes.

## **PLAN DE TRABAJO 2017.**

### **I. REVISIÓN DE LA NORMATIVIDAD INTERNA Y DEL NUEVO IMPACTO REGULATORIO.**

#### **Actividades a realizar:**

1. Elaboración de análisis y estudios sobre el nuevo impacto regulatorio que pudieran tener las resoluciones de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en relación con los Lineamientos Generales sobre la Defensa de las Audiencias, emitidos por el IFT, y con los artículos impugnados de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como la aprobación final por parte del Congreso de la Unión, de las iniciativas de reforma a diversas disposiciones de la misma Ley Federal relacionadas con la protección de los derechos de las audiencias y con la actuación de los defensores de las audiencias de los concesionarios de radiodifusión y de televisión y/o audio restringidos.
2. Revisión de la normatividad interna que rige la actuación del Defensor de Audiencia, así como del Canal del Congreso, en materia de protección a los derechos de las audiencias.
3. En su caso, presentación ante la Comisión Bicameral de los proyectos de modificación a la normatividad interna de la Defensoría de Audiencia y del Canal del Congreso, que sean pertinentes para llevar a cabo su adecuada armonización con la posible nueva regulación en la materia.

**Metas a cumplir:** En su caso, impulsar la armonización y actualización de la normatividad interna relacionada con la actuación del Defensor de Audiencia con la nueva regulación en la materia, producto de las resoluciones de la SCJN y de la aprobación de las iniciativas que actualmente se discuten en el Congreso de la Unión.

### **II. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.**

#### **Actividades a realizar:**

1. Elaboración de cápsulas televisivas de difusión quincenal a través del Canal del Congreso, en las que se explique a las audiencias los derechos que reconoce en su favor, la Constitución, los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano es parte, así como la legislación y normatividad secundaria en la materia, considerando los nuevos escenarios derivados de las mencionadas controversias constitucionales presentadas ante la SCJN y de las iniciativas de reforma a la LFTyR que actualmente se discuten en el Congreso de la Unión. Asimismo, para el caso de que se presente un escrito ante la Defensoría de Audiencia que, por su interés y trascendencia lo amerite, el Defensor podrá socializar por este medio los

criterios utilizados para su resolución, así como la respuesta final otorgada a la audiencia, buscando respetar en todo momento los derechos de privacidad de las audiencias que deban ser resguardados y protegidos conforme a la ley.

2. Actualización del micrositio de la Defensoría, con el fin de proporcionar a las audiencias del Canal del Congreso y al público en general, información relevante y de interés público en la materia, especialmente sobre la nueva regulación en la materia que pudiera derivar de los pronunciamientos de la SCJN y del Congreso de la Unión; así como las cápsulas de difusión a que se hace referencia en el punto anterior.
3. Realización de un evento nacional sobre defensorías de audiencia, los derechos de las audiencias y los mecanismos e instrumentos existentes para protegerlos, así como de la nueva normatividad en la materia y su impacto regulatorio para la actuación de los defensores de las audiencias y de los concesionarios en relación con la protección de los derechos de sus televidentes; convocando a los defensores de audiencia de los principales medios de comunicación públicos estatales y nacionales.
4. Participación en entrevistas para radio, televisión y medios impresos.
5. Organización de reuniones con asociaciones de la sociedad civil e instituciones educativas para la realización de conferencias, talleres y seminarios en la materia, con el fin de socializar con la mayor amplitud posible los contenidos y alcances de los derechos de las audiencias.

**Metas a cumplir:** Difundir, socializar y sensibilizar sobre los derechos de las audiencias, así como las nuevas disposiciones en la materia que tengan carácter legislativo y de las posibles resoluciones que emita la Suprema Corte.

### **III. ATENCIÓN Y DESAHOGO DE PROCEDIMIENTOS.**

#### **Actividades a realizar:**

1. Atender y resolver en tiempo y forma toda observación, queja, sugerencia, petición o señalamiento presentado a la Defensoría de Audiencia, en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de los escritos; o de 6 días hábiles cuando se trate de escritos que tengan por objeto hacer valer el derecho de réplica del que gozan las audiencias del Canal del Congreso.

**Metas a cumplir:** Proteger y garantizar cabalmente los derechos de todas las personas que conforman las audiencias del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, evitando con ello cualquier posible vulneración a los mismos.

#### **IV. PRESENCIA E IDENTIDAD INSTITUCIONAL.**

##### **Actividades a realizar:**

1. Asistencia a la conferencia internacional de la *Organization of News Ombudsmen*, en calidad de observador institucional.
2. Presencia e interlocución con las diferentes organizaciones sociales nacionales y en especial con la *Organization of News Ombudsmen*.

**Metas a cumplir:** Establecer un puente de diálogo con las organizaciones nacionales e internacionales que trabajan en la promoción de los derechos de las audiencias con el fin de conocer las mejores practicas nacionales e internacionales en la materia.

#### **V. ANÁLISIS DE SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA DEFENSORÍA.**

##### **Actividades a realizar:**

1. Elaboración de estudios empíricos para identificar temas recurrentes que presuntamente afecten derechos de audiencias, con el fin de que se elaboren recomendaciones ante las instancias del Canal conducentes, como un mecanismo de atención y prevención para subsanar posibles afectaciones futuras.

**Metas a cumplir:** Subsanan y disminuir peticiones por posibles afectaciones de derechos de audiencias.

#### **VI. INSCRIPCIÓN DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA Y DEL CÓDIGO DE ÉTICA ANTE EL IFT.**

##### **Actividades a realizar:**

1. Presentar por medio de la Comisión Bicameral escrito mediante el cual se inscriba al Defensor de Audiencia y al Código de Ética del Canal del Congreso recientemente aprobado por el órgano rector, ante el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Metas a cumplir:** Cumplir cabalmente con lo establecido en el artículo 259, párrafo quinto, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## **VII. COORDINACIÓN, COMUNICACIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL.**

El Defensor de Audiencia, en todas sus actuaciones se apegará estrictamente a los criterios de imparcialidad e independencia, tal como lo mandata la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, constituyéndose como un órgano eminentemente técnico y autónomo en sus decisiones.

No obstante, la Defensoría de Audiencia será también una instancia de colaboración y coordinación en todos aquellos aspectos en los que sea requerido el apoyo técnico de esta oficina.

**Metas a cumplir:** Fortalecer los vínculos de comunicación, coordinación y organización institucional entre la Comisión Bicameral, la Dirección General del Canal y la Defensoría de Audiencia, para lograr un mejor y más óptimo desahogo de las labores que éstas llevan a cabo.

## **VIII. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.**

### **Transparencia y acceso a la información pública.**

#### **Actividades a realizar:**

1. Cumplir en tiempo y forma con las disposiciones aplicables en materia de transparencia, brindando la información requerida por la legislación aplicable.
2. Dar respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas ante la Defensoría de Audiencia.

### **Defensoría Abierta.**

#### **Actividades a realizar:**

1. Ofrecer al público en general todos los datos y la información de interés público que la Defensoría de Audiencia genere o elabore, con el fin de socializar con la mayor apertura posible las actividades internas de esta oficina, por medio de las cápsulas quincenales y el micrositio de la Defensoría.

**Rendición de cuentas institucional.**

**Actividades a realizar:**

1. Elaborar y presentar en tiempo y forma el informe anual de actividades de la Defensoría de Audiencia, para informar sobre el estado que guardan los asuntos inherentes a esta oficina.

**Metas a cumplir:** Dar a conocer al órgano rector el trabajo y resultados obtenidos en el periodo correspondiente.

**Ciudad de México, a 17 de mayo de 2017.**

**Jorge Islas López.  
Defensor de Audiencia.  
Canal del Congreso.**