



cortv

Corporación Oaxaqueña
de Radio y Televisión

CÓDIGO DE ÉTICA

DE LA CORPORACIÓN OAXAQUEÑA DE RADIO Y TELEVISIÓN

Septiembre 2017

Índice

1.- Presentación	3
2.- Marco jurídico	5
3.- Misión	7
4.- Visión	8
5.- Valores	9
a) Honestidad	
b) Respeto	
c) Diálogo	
d) Libertad	
e) Trabajo en equipo	
f) Eficiencia	
g) Riqueza del idioma	
h) Diversidad	
6.- Identidad	11
Capítulo I .	14
Generalidades	
Capítulo II.	17
De la Dirección de Noticias	
Capítulo III.	20
De las Direcciones de Radio y Televisión	
Capítulo IV .	22
Portal Web y Redes Sociales	
Capítulo V .	23
De la Defensoría de los Derechos de las Audiencias	



1.- PRESENTACIÓN

“La ética no es una condición ocasional, sino que debe acompañar al periodista todos los días de su vida, como el zumbido al moscardón”: Gabriel García Márquez

La frase del creador del realismo mágico, no se equivoca cuando sugiere que no hay condición más importante para un comunicador, que la ética desplegada en su trabajo; es su esencia, su cimiento, su motor y su carta de presentación.

Para la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión (CORTV) que es el medio de comunicación de los Oaxaqueños, no hay documento más importante en su estructura, que el Código de Ética porque justamente enmarca todas las acciones que desarrollamos quienes nos dedicamos a la responsabilidad de comunicar.

Las nuevas tecnologías han cambiado la manera en que los humanos nos comunicamos. Hoy las plataformas de redes sociales hacen de cada ciudadano con acceso a la internet, un potencial comunicador en tiempo real que transmite no solo los hechos, sino también las emociones y la cotidianidad de sus vidas.

Ciento cuarenta caracteres y una fotografía son más que suficientes en esta época de la comunicación inmediata, la mayor de las veces, sin criterio ni rigor ético-periodístico; por tanto, es relevante el hecho de que los medios de comunicación como la CORTV, que incursionamos en las redes sociales y que nos debemos a nuestras audiencias, contemos con este documento que norma, guía y da sentido al quehacer de la radio y televisión oaxaqueñas.

La CORTV nació en 1993 como una institución paraestatal descentralizada del Gobierno del Estado de Oaxaca con personalidad jurídica y patrimonio propios y en la actualidad evoluciona bajo tres premisas fundamentales: ciudadanización, digitalización y ampliación de coberturas con diversificación de contenidos.

La ciudadanización de las instituciones radiofónicas y televisivas de Estado es tendencia global porque simboliza una representación de la comunidad en interacción con el medio, para ser parte de la validación de sus contenidos y para garantizar el cumplimiento de sus derechos, principio por el cual surge la figura de la Defensoría de Audiencias y el Consejo Consultivo Ciudadano.

Por otro lado, el apagón analógico y la adopción de tecnologías digitales para las transmisiones, nos ha permitido incursionar en segmentos diferenciados del público al través de las plataformas web, y que a su vez abre posibilidades de interacción con las audiencias para acercarnos más a la cotidianidad de las comunidades.

La ampliación de coberturas es una necesidad imperiosa en un estado como Oaxaca con 570 municipios y más de 10 mil comunidades dispersas en una geografía abrupta y de muy difícil acceso, que además es susceptible del impacto de fenómenos naturales e imponderables como huracanes, ciclones y, sobre todo, sismos.

La CORTV en muchas de esas comunidades se convierte en el único medio de advertencia sobre la proximidad u ocurrencia de estos fenómenos, además de llevar hasta esos sectores rurales desprotegidos en Televisión Digital Terrestre y Radio Frecuencias contenidos para su desarrollo social, educativo y cultural.

La responsabilidad social de la CORTV, en el ámbito educativo, cultural e informativo es de una importancia total para el desarrollo de las comunidades de Oaxaca, por tanto, requiere de este documento estratégico que representa el compromiso que tenemos como emisora de Radio y Televisión con la ciudadanía del estado.

MTRO. Francisco Alejandro Leyva Aguilar
Director General

2.- MARCO JURÍDICO

En apego a lo que establece la **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, en su capítulo IV, referente a los Derechos de las Audiencias, Sección I de los Derechos, artículo 256, que a la letra dice: “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”.

En función del párrafo anterior, 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 y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

III. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta;

IV. Que se aporten elementos para distinguir entre la publicidad y el contenido de un programa;

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 con el objeto de proteger los derechos de las audiencias.”



3.- MISIÓN

La Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión (CORTV) es un medio de comunicación de carácter público sin fines lucrativos, que fomenta la riqueza sociocultural del estado de Oaxaca y que brinda espacio a todas las voces de manera ordenada y objetiva, manteniendo la pluralidad, veracidad y calidad en sus contenidos. Además, defiende y difunde la libertad de expresión, las políticas públicas y las campañas de beneficio social que promueven el desarrollo integral de la sociedad.



4.- VISIÓN

La CORTV está orientada a ser el medio de comunicación de las y los oaxaqueños a través de la mejora e innovación constantes en nuestras producciones radiofónicas y televisivas; a colocarnos como un medio que proyecte al estado de Oaxaca a nivel nacional e internacional, apoyándonos de nuevas tecnologías para realizar proyectos que impulsen al desarrollo integral de los diferentes pueblos y comunidades de la entidad, con vocación educativa y de servicio y; formar públicos con pensamiento crítico.

5.- VALORES

En la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión nos comprometemos a orientar nuestras acciones a partir de los siguientes valores:

- a) **Honestidad.** La congruencia entre el pensamiento, la palabra y la acción.
- b) **Respeto.** La consideración y reconocimiento a las actitudes y pensamientos de nuestra audiencia, compuesta por: los pueblos originarios, los grupos socioeconómicos, las personas creadoras y con liderazgo de opinión, las y los representantes de la sociedad civil, las y los empresarios y el personal adscrito al servicio público. Sectores con los que la CORTV se relaciona.
- c) **Diálogo:** Un valor fundamental para mejorar actitudes y relaciones, el cual deberá ser directo y honesto entre las personas que forman parte de la institución, así como con las personas o grupos con los cuales se tiene relación.
- d) **Libertad.** Que tanto el personal como las y los directivos puedan expresar con total seguridad sus opiniones, siempre que sea con orden, respeto y cordialidad.
- e) **Trabajo en equipo:** La integración y participación de cada una de las personas que integran la membresía de la CORTV, para lograr los objetivos y metas institucionales.

f) **Eficiencia.** Entendida como el hacer uso de la mejor manera del tiempo laboral para llevar a cabo las actividades inherentes al desempeño de los respectivos cargos.

g) **Riqueza del idioma.** En tanto medio de comunicación, la CORTV asume el compromiso de utilizar el lenguaje de manera más amplia, enriquecedora y adecuada.

h) **Diversidad.** La CORTV difunde sus transmisiones en una entidad pluricultural compuesta por quince pueblos originarios y una población afrodescendiente, que cuentan con patrimonio natural, arqueológico, colonial, y un arte moderno pujante, por lo que hace suyo el compromiso primordial de producir contenidos audiovisuales que atiendan este importante componente cultural de Oaxaca.

6.- IDENTIDAD

La Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión cuenta con 2 señales radiofónicas y una señal televisiva con perfiles definidos de la siguiente manera:

Televisión 9.1

Considerando las características de nuestras audiencias, la señal de televisión de CORTV deberá estar dirigida a públicos de manera incluyente. Para lograrlo se deberá mantener las siguientes características:

- a) La programación del canal de televisión de CORTV cumplirá la función de difundir la cultura, informar y entretener.
- b) En caso de eventos de relevancia estatal, nacional o de tiempos oficiales solicitados, la programación de CORTV se adecuará a una estrategia informativa de acuerdo con su responsabilidad como medio público.
- c) La selección de horarios de los contenidos de la programación se estructurará por la tipología de audiencias y los criterios de producción, respetando la normatividad federal aplicable para tal efecto.
- d) La disposición de la programación de CORTV Televisión se implantará con el objetivo de lograr un equilibrio de temáticas según los diferentes públicos.
- e) Se establecerán, desarrollarán y consolidarán con especial cuidado aquellas barras de programación que se consideren estructurales, entre otras: la informativa, la infantil y de la juventud.

f) La distribución y emisión de los contenidos de programación se realizará en fechas y horarios de acuerdo con los criterios oficiales para la clasificación de la programación, establecidos en la normativa federal de la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC).

g) La Dirección General y la Dirección de Televisión, establecerán los porcentajes de tiempo que destinarán a cada barra, incluyendo la producción propia y la externa.

h) Cuando se trate de producciones externas, se privilegiarán aquellas que no tienen cabida en el ámbito comercial, con el objetivo de facilitar a las audiencias otras opciones.

Logotipo:



cortv

Corporación Oaxaqueña
de Radio y Televisión

Global 96.9 ARO FM.

Es la frecuencia metropolitana de CORTV Radio, con enfoque urbano para audiencias amplias y diversas tanto en edades como en niveles educativos con segmentos socioeconómicos (A, B, C+, C y D+). Es una estación que recoge la cultura del mundo en forma de sonoridades diversas y la fusiona con la visión de un público local, que está dispuesto a ser un ente global. Los contenidos combinan temas de interés ciudadano donde destacan la información noticiosa, la salud, la economía, la perspectiva de género, la ciencia, la cultura y las artes. La programación musical está enfocada a la inagotable producción sonora del mundo desde diversos géneros, épocas y latitudes.

Slogan: Una ventana a la cultura mundial

Logotipo:



Oaxaqueña Radio ARO FM

Es la frecuencia de cobertura estatal de CORTV Radio con un enfoque regional, donde se destaca la identidad, la diversidad, las costumbres, las tradiciones, los valores y la cultura oaxaqueña en todas sus expresiones. Oaxaqueña Radio tiene como prioridad que las diversas manifestaciones socioculturales del estado tengan voz, fomentando la unidad de la población y el orgullo oaxaqueño. Por estas razones se dirige a audiencias amplias y heterogéneas, tanto en edades, como en niveles educativos y segmentos socioeconómicos (B, C+, C, D+, D y E).

Slogan: La voz de nuestro Estado

Logotipo:



GENERALIDADES

Artículo 1.

El presente *Código de Ética* es de observancia general para todas y todos los trabajadores y personal directivo de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, así como para las personas que produzcan, conduzcan y colaboren de manera independiente en programas difundidos por las frecuencias que administra este organismo.

Artículo 2.

Son fines de este *Código de Ética*:

- I.- Establecer los valores y principios que deben de regir la conducta de todas y todos los trabajadores y colaboradores de la CORTV para mejorar el desempeño de sus actividades en las diferentes áreas de la Corporación donde llevan a cabo su labor.
- II.- Comprometer al personal del servicio público para que realicen sus labores con un alto grado de responsabilidad, eficacia y eficiencia.
- III.- Impulsar actitudes de profesionalismo, respeto, tolerancia, solidaridad y fraternidad entre el personal de la CORTV.

Artículo 3.

El *Código de Ética* es la guía en la que se fundarán los deberes institucionales, entre otros:

Responsabilidad social

- a) Como medio de comunicación de servicio público del Estado, la CORTV está obligada a manejar con responsabilidad, transparencia, austeridad y eficiencia los recursos económicos, financieros, tecnológicos y humanos de los que dispone.
- b) Satisfacer los derechos ciudadanos a la información y la libertad de expresión.

c) Promover el acceso de la población oaxaqueña a contenidos de calidad con respecto a la cultura, las artes y el entretenimiento, junto con el cuidado al medio ambiente; que enriquezcan su capital cultural.

Emprendimiento social

a) El deber institucional se entiende como la iniciativa para alcanzar soluciones innovadoras a los problemas cotidianos.

b) Generar propuestas, ideas, tareas y conductas que permitan una mejora continua.

c) Buscar tanto el beneficio social como el equilibrio financiero de la institución.

Compromiso institucional

a) Es la obligación que contrae toda servidora o servidor público con la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión para poner su mejor y mayor empeño y capacidad en el logro de las metas programadas y en el ejercicio de las funciones encomendadas.

b) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas que rigen nuestra actividad a nivel institucional, estatal, nacional e internacional.

Artículo 4. La Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión tiene el compromiso de difundir entre sus colaboradoras y colaboradores el presente *Código de Ética*.

Artículo 5. Las y los colaboradores de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, deben cumplir con el perfil y responsabilidades del puesto asignado.

Artículo 6. Las y los colaboradores de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, buscarán siempre que su actuación se enmarque dentro del respeto a la dignidad humana para contribuir a una convivencia fraternal.

Artículo 7. Las y los colaboradores de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, deberán promover un ambiente de cooperación y de responsabilidad compartida, que favorezca la interacción dentro del ámbito de sus responsabilidades.

Artículo 8. Ningún empleado(a), ni directivo(a) debe tener un trato preferencial o privilegiado hacia otra persona de la institución, o hacia otras instituciones o proveedores con los que se tenga relación, salvo los derechos señalados por la ley.

Artículo 9. Las y los trabajadores y personal directivo no aceptarán regalos o incentivos que influyan en las decisiones de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión.

Artículo 10. En caso de obsequios destinados al público dentro de la programación de las frecuencias que administra la CORTV, serán las o los titulares de las Direcciones de Noticias, Radio y Televisión quienes fijarán las condiciones en que se ofrezcan y entreguen.

Artículo 11. Al ser un medio de carácter público, la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión se abstendrá de recibir pago monetario alguno por concepto publicitario, pudiendo únicamente recibir patrocinios en especie o préstamos para el desarrollo de sus producciones. En este caso se harán menciones a través de las frecuencias que administra sólo para agradecer el apoyo recibido.

Artículo 12. En el caso de la realización de coproducciones con instituciones públicas o privadas, se establecerá mediante convenio de colaboración la responsabilidad que asumirán las partes, pudiendo incluir costos económicos.

Artículo 13. Las instalaciones y equipo de la CORTV sólo serán utilizados para realizar actividades establecidas por el reglamento interno.

DE LA DIRECCIÓN DE NOTICIAS

Artículo 14. Quienes colaboren en la Dirección de Noticias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión asumirán como principal compromiso informar sobre el acontecer cotidiano de interés público en Oaxaca **con apego a la verdad periodística entendida ésta como veracidad.**

Artículo 15. La Dirección de Noticias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, tiene como **responsabilidad profesional el dominio técnico del periodismo**, el apego a la verdad y el servicio a la comunidad.

Artículo 16. Los contenidos generados por la Dirección de Noticias tendrán como principales características el **interés público**, la objetividad, la precisión, el equilibrio y la pluralidad.

Artículo 17. La información periodística en la CORTV se distinguirá con claridad del enjuiciamiento, el análisis, la opinión y el debate, sin promover nunca un punto de vista político, social, religioso, ideológico o comercial.

Artículo 18. Las y los reporteros de la CORTV se abstendrán terminantemente de exponer opiniones personales en textos informativos.

Artículo 19. Todo recurso gráfico, audiovisual o multimedia que sea empleado para ilustrar los contenidos, deberá cumplir con los requisitos periodísticos y, en su caso, el respeto a los derechos autorales.

Artículo 20. Las y los periodistas de la CORTV no aceptarán prebendas, regalos, favores ni privilegios que puedan influir en la cobertura informativa.

Artículo 21. Las invitaciones para la cobertura informativa que incluyan algún apoyo público o privado, no deben implicar beneficios personales extraordinarios, ni condicionamiento alguno, de lo contrario se rechazarán.

Artículo 22. La Dirección de Noticias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión asumirá la autorregulación como el compromiso voluntario de hacer uso responsable de la libertad de expresión que se le ha conferido a cada una de las personas que la integra.

Artículo 23. La censura —entendida como el mecanismo mediante el cual el Estado o grupos de poder buscan ejercer control sobre la libertad de expresión, limitarla, prohibirla o sancionar su ejercicio— queda completamente fuera del ámbito de independencia que norma esta Dirección de Noticias, respetando el marco que establece el artículo 15 de este *Código de Ética*.

Artículo 24. Las fuentes de información a las que recurran las y los periodistas de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión, serán elegidas rigurosamente y deberán ser representativas, confiables, con calidad moral y profesional.

Artículo 25. Queda prohibida la difusión de información no confirmada, trascendidos, filtraciones, anónimos y libelos.

Artículo 26. En tiempos electorales, la difusión de información y encuestas hechas por la CORTV se sujetará estrictamente a lo estipulado en las leyes electorales estatales y federales vigentes.

Artículo 27. La cobertura de marchas, mítines y plantones deberá realizarse con objetividad, evitando en lo sumo que la presencia del equipo de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión influya en los sucesos de los que se da cuenta.

Artículo 28. En el caso de coberturas de fenómenos meteorológicos o de violencia, accidentes o crímenes, se deberá informar de manera precisa y clara, evitando la dramatización de los hechos.

Artículo 29. En estricto apego a los derechos humanos de las personas, se evitará la divulgación de información personal de carácter confidencial o que pertenezca al ámbito de la intimidad de las o los protagonistas de los hechos de interés público.

Artículo 30. La Dirección de Noticias determina que las personas y las instituciones podrán ejercer su Derecho de Réplica si consideran que alguna información es inexacta o se aparta del respeto a sus derechos.

Artículo 31. Las rectificaciones, aun si no hay petición expresa, se realizarán en el mismo programa y en condiciones similares a la manera en que se difundió el hecho cuestionado.

Artículo 32. El Secreto Profesional deberá entenderse como la protección a la fuente de información, no como impunidad o complicidad en la filtración de información periodística.

Artículo 33. Cualquier presunción de conflicto de intereses, deberá ser informada a las o los superiores, a efecto de que se tomen las medidas apropiadas para la cobertura, tratamiento o difusión de información.

DE LAS DIRECCIONES DE RADIO Y TELEVISIÓN

Artículo 34. Las y los colaboradores de las Direcciones de Radio y Televisión deben apegarse a lo establecido en el Plan Institucional de Trabajo de la CORTV, el Manual de Imagen Corporativa y las Guías de Operación de las Frecuencias de Televisión y Radio de la CORTV, según sea el caso, para el diseño de los contenidos a difundir.

Artículo 35. A las producciones propias y las de origen independiente, se procurará otorgarles los mejores días y horarios de transmisión, considerando los aspectos técnicos y operativos de la CORTV.

Artículo 36. El criterio para valorar la pertinencia de un programa, susceptible de ser transmitido en Radio o Televisión, deberá basarse en que su transmisión inspire, estimule y provoque reflexión en la audiencia, asimismo que muestre diversos puntos de vista.

Artículo 37. Bajo ninguna circunstancia los contenidos de la CORTV mostrarán conmiseración hacia ninguna persona o grupo en específico.

Artículo 38. Por ningún motivo se permitirá que ninguno de los materiales difundidos por la CORTV induzca a la imitación de conductas que atenten contra las normas de convivencia social, mucho menos hacer apología del delito.

Artículo 39. Las producciones de Radio y Televisión buscarán siempre contribuir a la equidad de género, evitando mostrar a hombres o mujeres como objetos sexuales, evitando estereotipos en ambos sexos y respetando los derechos humanos de las personas.

Artículo 40. Las personas con discapacidad deberán tener la posibilidad de participar en cualquier programa de la CORTV sin distinción alguna.

Artículo 41. La producción de programas infantiles de la CORTV deberá apearse estrictamente a valores positivos que coadyuven al desarrollo emocional de la niñez y muestren conductas responsables.

Artículo 42. Los programas infantiles de Radio y Televisión deberán tener, como mínimo, alguno de los siguientes objetivos para ser transmitidos:

- a) Fomentar el desarrollo emocional, cognitivo y físico de las y los niños y sus familias.
- b) Desarrollar la creatividad y estimular la imaginación, personajes y fantasías constructivas en la niñez.
- c) Utilizar un vocabulario apropiado a la edad de la audiencia, cuidando el buen uso del idioma.
- d) Ofrecer una imagen positiva de la vida y promover hábitos saludables, evitando el consumismo.
- e) Fomentar la participación social y el respeto a las reglas de convivencia.

Artículo 43. La producción de programas de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión dirigidos a la juventud tendrá como base la difusión de principios que alienten conductas y valores como la solidaridad, el respeto a la dignidad de las personas y la fraternidad de los seres humanos.

Artículo 44. Las Direcciones de Televisión y Radio de la CORTV evitarán cualquier participación en certámenes meramente comerciales, publicitarios o que representen un riesgo de desprestigio para la institución.

Artículo 45. Todo recurso gráfico, audiovisual o multimedia que sea empleado para ilustrar los contenidos de Radio y Televisión deberá cumplir con los requisitos profesionales y, en su caso, el respeto a los derechos autorales.

Artículo 46. Todo material difundido estará sujeto a los criterios de clasificación de contenidos marcados en la Ley, de tal manera que al principio de cada programa se presentará su respectiva audiencia y clasificación.

IV

PORTAL WEB Y REDES SOCIALES

Artículo 47. Ninguna persona que labore en la CORTV podrá abrir y administrar su portal web o cuentas de redes sociales donde se involucre directa o indirectamente a la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión.

Artículo 48. Las cuentas institucionales de las redes sociales sólo serán administradas por una persona responsable, designada por la Dirección General de la CORTV.

Artículo 49. Los contenidos para el portal web y las redes sociales de la CORTV deberán sujetarse al presente *Código de Ética*.

Artículo 50. La Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión reitera que no se prestará al manejo de mensajes ofensivos, por lo cual serán borrados de sus redes y en caso de continuar enviándolos, las o los usuarios serán bloqueados.

Artículo 51. Ninguna de las cuentas de las redes sociales de la CORTV será utilizada para la comunicación con menores de edad, ello con el fin de evitar su posible uso irresponsable.

DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Artículo 52. La Defensoría de los Derechos de las Audiencias de la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión tiene como objetivos:

- a) Promover la participación crítica de las audiencias sobre los contenidos, producción, programación y criterios operativos de la CORTV.
- b) Ser un vínculo entre las audiencias y la CORTV.
- c) Vigilar el cumplimiento del presente *Código de Ética*.
- d) Atender las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, además de implementar mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad a éstos.
- e) Una vez recibidas las reclamaciones, quejas o sugerencias, la Defensoría las tramitará en las áreas o departamentos responsables, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes.
- f) Responder las reclamaciones, quejas o sugerencias del o la radioescucha o televidente de acuerdo con los plazos que establece la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- g) Tener claridad y precisión en la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que en su caso corresponda. Difundiéndola dentro de un plazo de veinticuatro horas en la página electrónica de la CORTV.

Artículo 53. No atenderá comentarios que contengan lenguaje soez o altisonante, o cuya naturaleza vulnere los derechos de terceras personas.

Artículo 54. Las quejas u observaciones deberán partir de situaciones concretas y estar fundamentadas en argumentos objetivos.

Artículo 55. La Defensoría de los Derechos de las Audiencias no tiene competencia para resolver asuntos internos de ningún tipo, mucho menos cuestiones que remitan a relaciones laborales.

