

# REGLAMENTO FUNCIONAMIENTO DEFENSORES AUDIENCIAS Y LECTORES, CORDICOM

Resolución 38  
Registro Oficial 378 de 19-nov.-2014  
Estado: Vigente

No. CORDICOM-PLE-2014-038

EL PLENO DEL CONSEJO DE REGULACION Y DESARROLLO DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

Considerando:

Que, el artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador en sus numerales 1 y 9 disponen que: "1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento", "9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución";

Que, los artículos del 16 al 20 de la Constitución de la República del Ecuador reconocen los derechos a la Comunicación e Información como parte de los derechos del Buen Vivir;

Que, el artículo 384 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que el sistema de comunicación social asegurará los derechos de la comunicación la información y la libertad de expresión y fortalecerá la participación ciudadana; (...) la ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación;

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Comunicación dispone: "(...)Para efectos de esta ley, se consideran medios de comunicación social a las empresas, organizaciones públicas, privadas y comunitarias, así como a las personas concesionarias de frecuencias de radio y televisión, que prestan el servicio público de comunicación masiva que usan como herramienta medios impresos o servicios de radio, televisión y audio y vídeo por suscripción, cuyos contenidos pueden ser generados o replicados por el medio de comunicación a través de internet";

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de Comunicación define cuales son los medios de comunicación social de carácter nacional;

Que, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Comunicación establece que el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación es un cuerpo colegiado con personalidad jurídica, autonomía funcional, administrativa y financiera; además, que sus resoluciones son de obligatorio cumplimiento;

Que, la Ley Orgánica de Comunicación, en el numeral 1 del artículo 49, faculta al Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación a desarrollar mecanismos que permitan garantizar el derecho a la comunicación e información de las audiencias y lectores, entre los cuales se encuentra su derecho a formular reclamos cuando exista un daño o riesgo inminente de afectación; así como formular propuestas y sugerencias a los medios de comunicación social, y recibir respuestas inmediatas y oportunas a sus requerimientos;

Que, el artículo 71 de la Ley Orgánica de Comunicación dispone que: "La información es un derecho constitucional y un bien público; y la comunicación social que se realiza a través de los medios de comunicación es un servicio público que deberá ser prestado con responsabilidad y calidad, respetando los derechos de la comunicación establecidos en la Constitución, los instrumentos internacionales y contribuyendo al buen vivir de las personas";

Que, en el artículo 73 de la Ley Orgánica de Comunicación se determina la obligatoriedad de los medios de comunicación de alcance nacional, de contar con un defensor de sus audiencias y lectores, designado mediante concurso público organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, quien cumplirá sus funciones con independencia y autonomía; además contarán con mecanismos de interactividad con sus audiencias y lectores, y espacios para la publicación de errores y correcciones;

Que, el artículo 30 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación dispone que la remuneración de los defensores de audiencia y lectores correrá a cuenta de los medios de comunicación y se realizará mediante la Superintendencia de la Información y Comunicación;

Que, el artículo 31 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación determina que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social es la institución que organiza el concurso de méritos y oposición para la designación de los defensores de audiencias y lectores; los que durarán en su cargo por un período de dos (2) años, pudiendo participar en un nuevo proceso para ser elegidos por un período adicional; asimismo prevé que los concursos para designar defensores de las audiencias y lectores se llevarán a cabo durante los últimos tres (3) meses de cada año y la persona designada ocupará su cargo el mes de enero del año siguiente a la realización del concurso;

Que, los artículos 32, 33 y 34 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación establecen el proceso de designación de las y los defensores de las audiencias y lectores, sus datos, atribuciones y responsabilidades, así como el procedimiento para la presentación de un reclamo ante estos;

Que, mediante Resolución No. 003-316- CPCCS-2014 de fecha 7 de octubre de 2014, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social expidió el "Reglamento del Concurso de Méritos y Oposición para la selección y designación de las y los defensores de Audiencias y lectores de los medios de comunicación social de alcance nacional";

Que, la Ley Orgánica de Comunicación mediante la instauración de la figura de las y los Defensores de Audiencias y Lectores los desarrolla como un mecanismo fundamental para garantizar el derecho a la comunicación e información y la participación de la ciudadanía en la vida política, cultural y social, así como para garantizar el respeto y defensa de los valores constitucionales entre los que se destacan el pluralismo y el fomento de los principios de igualdad y no discriminación, así como la protección de la libertad de expresión;

En ejercicio de las facultades previstas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Comunicación, resuelve expedir el siguiente.

## REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS Y LOS DEFENSORES DE LAS AUDIENCIAS Y LECTORES

### TITULO I

#### DISPOSICIONES PRELIMINARES

Objeto, Ambito, Principios y Definiciones

**Art. 1.-** Este reglamento establece los mecanismos para el funcionamiento de las y los defensores de las audiencias y lectores, con el fin de garantizar los derechos a la comunicación e información.

**Art. 2.-** El presente reglamento será de aplicación obligatoria para los medios de comunicación social de carácter nacional y para las y los defensores de las audiencias y lectores.

**Art. 3.-** Para el ejercicio de las funciones, las y los defensores de las audiencias y lectores se registrarán por los siguientes principios, además de los establecidos en las normas vigentes:

- a) Unipersonalidad.- Las y los defensores de las audiencias y lectores de los medios de comunicación social de carácter nacional se constituyen como mecanismos unipersonales, para atender quejas y sugerencias de las audiencias y lectores.
- b) Independencia.- Las y los defensores de las audiencias y lectores desempeñan sus actividades en el ámbito de sus competencias con total independencia y con dedicación exclusiva.
- c) Autonomía.- Las y los defensores de las audiencias y lectores no recibirán instrucciones ni directrices internas o externas de ninguna institución pública, privada o de particulares, ni de los medios de comunicación social, en el ejercicio de sus funciones. Sus actos se supeditarán sólo a las normas fijadas en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, la Ley Orgánica de Comunicación, su Reglamento General y las demás normas conexas.
- d) Mediación.- Las y los defensores de las audiencias y lectores implementarán mecanismos alternativos de solución de conflictos, de forma que la ciudadanía y los medios de comunicación de carácter nacional alcancen una solución amistosa, ágil y en buenos términos.
- e) Confidencialidad y reserva.- Las y los defensores de las audiencias y lectores tienen la obligación de proteger la identidad, datos personales u otra información a la que tuviere acceso en el ejercicio de sus funciones, así como la fuente, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a derechos constitucionales o tengan relación con el principio de confidencialidad. En estos casos, la información recogida por las y los defensores de las audiencias y lectores podrá ser declarada de carácter reservada, conforme las disposiciones expresadas en la Constitución de la República y normas vigentes en esta materia.
- f) Gratuidad.- Todo trámite o procedimiento ante las y los defensores de las audiencias y lectores será gratuito.
- g) Deliberación pública.- Las y los defensores de audiencias y lectores promoverán el intercambio público y razonado de argumentos, así como, el procesamiento del diálogo que se refiera a las relaciones y los conflictos entre las audiencias y lectores con los medios de comunicación.
- h) Corresponsabilidad.- Las y los defensores de las audiencias y lectores, la ciudadanía, el Estado, los medios y los demás actores del sistema de comunicación social son responsables, de manera compartida, en la gestión de lo público.
- i) Prohibición de censura previa.- Las y los defensores de las audiencias y lectores no podrán realizar prácticas directas o indirectas de censura previa en el ejercicio de sus funciones.
- j) Accesibilidad.- Se garantizará el acceso a los servicios de las y los defensores de las audiencias y lectores sin restricción o limitación alguna.
- k) Celeridad.- Los casos de competencia de las y los defensores de las audiencias y lectores serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución oportuna del caso.

**Art. 4.-** Las y los defensores de las audiencias y lectores se constituyen en mecanismos de participación protagónica y directa, para promover la deliberación pública, control social y exigibilidad de derechos; a través de los procesos de mediación entre las audiencias, lectores y los medios de comunicación, la atención y respuesta de reclamos, propuestas y observaciones formuladas por la ciudadanía, además de otros espacios de interacción, en relación al ejercicio de sus derechos constitucionales.

## TITULO II DEL REGIMEN DE ELECCION Y CESE DE FUNCIONES

### Capítulo I Selección y Cesación de Funciones

**Art. 5.-** Las y los defensores de las audiencias y lectores serán designados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cumpliendo con los requisitos establecidos en el reglamento dictado para el efecto.

**Art. 6.-** Las y los defensores de las audiencias y lectores podrán cesar en sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Por haber finalizado su período de gestión de acuerdo con la Ley Orgánica de Comunicación; en cuyo caso, continuará ejerciendo sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.
- b) Renuncia.
- c) Incapacidad física o enfermedad grave debidamente comprobadas.
- d) Incompatibilidad sobrevenida.
- e) Incumplimiento de sus funciones.
- f) Falta de probidad debidamente comprobada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, previa solicitud ciudadana. La solicitud solamente podrá presentarse una vez cumplido el primer año de gestión con al menos el 1% de firmas correspondientes a la audiencia o lectores potenciales del medio de comunicación al que fue designado.
- g) Destitución.
- h) Muerte.
- i) Pérdida de la calidad de medio de comunicación de carácter nacional, previa calificación del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación.

**Art. 7.-** El cese de funciones por las causas establecidas en los literales del artículo anterior lo resolverá de forma directa e inmediata el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

**Art. 8.-** Se entenderá por incumplimiento de sus funciones a aquellas acciones u omisiones que afecten su independencia, la protección de los derechos de las audiencias o lectores del medio donde labora o aquellas que contraríen de manera grave lo dispuesto en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Comunicación y su Reglamento General o el ordenamiento jurídico, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa legal laboral vigente.

## Capítulo II

### Causales de Destitución

**Art. 9.-** Son causales de destitución, con garantía del debido proceso, sin perjuicio de las acciones y sanciones penales y civiles a las que hubiere lugar, las siguientes:

- a) Recibir dádivas o aceptar la promesa de su entrega a cambio de condicionar sus decisiones y actuaciones en el ejercicio de su función;
- b) Realizar actividades de proselitismo político en el ejercicio de sus funciones;
- c) Encontrarse comprendido en una de las causales de prohibición que, existiendo al momento del nombramiento, no hubiese sido advertida, según lo dispuesto en el Reglamento del Concurso de Méritos y Oposición para la selección y designación de las y los defensores de audiencias y lectores de los medios de comunicación social de alcance nacional y las normas conexas;
- d) Acudir en estado de ebriedad o consumir alcohol o sustancias estupefacientes en el lugar de trabajo;
- e) Atentar contra los derechos humanos de las personas de la institución donde ejerce sus funciones, mediante cualquier tipo de coacción, acoso o agresión, acto que debe estar debidamente comprobado;
- f) Realizar actos de acoso o abuso sexual, trata, discriminación o violencia de cualquier índole en contra de cualquier persona en el ejercicio de sus funciones, acto que deberá estar debidamente comprobado;
- g) Ejercer presiones e influencias, aprovechándose del puesto que ocupe, a fin de obtener favores para su cónyuge, conviviente en unión de hecho o parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad;
- h) Haber recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos contra la eficiencia de la administración pública o quienes hayan sido condenados por los siguientes delitos: delitos aduaneros, tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, lavado de activos, acoso sexual, explotación sexual, trata de personas, tráfico ilícito o violación. Esta prohibición se extiende a aquellas personas que, directa o indirectamente, hubieren recibido créditos vinculados contraviniendo el ordenamiento jurídico vigente, acto que deberá estar debidamente comprobado.

**Art. 10.-** Excepto en los casos señalados en el literal h) del artículo precedente, la defensora o defensor de las audiencias y lectores legalmente destituido podrá reingresar a cualquier medio de comunicación, en esa calidad, después de un período de dos años, contados desde la fecha de su destitución.

### TITULO III

#### DE LAS ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS Y LOS DEFENSORES DE LAS AUDIENCIAS Y LECTORES

**Art. 11.-** Además de las establecidas en el artículo 33 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación, las defensoras y los defensores de las audiencias y lectores tendrán las siguientes atribuciones:

- a) Promover la lectura crítica de mensajes en las audiencias o lectores del medio donde ejerza sus funciones.
- b) Elaborar informes mensuales sobre la gestión realizada y las contestaciones dadas a la ciudadanía según tiempos de respuesta. Los informes serán enviados al Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, a la Superintendencia de la Información y Comunicación, al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, al medio de comunicación en el que labora y a los ciudadanos a través de la página web del referido medio de comunicación.
- c) Realizar recomendaciones, no vinculantes, que podrían ser incorporadas en los códigos deontológicos de los medios donde ejerza sus funciones.
- d) Formular recomendaciones generales no vinculantes a las autoridades con competencia en materia de Comunicación e Información sobre regulación para la aplicación de la Ley Orgánica de Comunicación.
- e) Responder, por cualquier medio a su alcance, a las ciudadanas y ciudadanos que soliciten la intervención de la defensora o defensor de las audiencias y lectores en un plazo máximo de 72 horas. Podrá existir acumulación de causas cuando se trate del mismo hecho.
- f) Las defensoras y los defensores de las audiencias y lectores tienen la obligación de guardar la confidencialidad en cuanto a la información a la que tuvieran acceso por el ejercicio de sus funciones en cuanto no tenga relación con las quejas que tramite o estén afectadas por el principio de confidencialidad.
- g) Las defensoras y los defensores de las audiencias y lectores tienen la obligación de crear un archivo documental que justifique la gestión realizada en su período, y en tal caso regirse por las normas vigentes al efecto.

### TITULO IV

#### INHABILIDADES TEMPORALES POR CONFLICTO DE INTERES

**Art. 12.-** Las defensoras y los defensores de las audiencias y lectores están inhabilitados para actuar en los siguientes casos:

- a) Ser cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de alguna de las partes, de su representante legal, o de su mandatario o abogado;
- b) Ser acreedor, deudor o garante de alguna de las partes, salvo cuando lo fuere de las entidades del sector público, de las instituciones del sistema financiero o cooperativas. Habrá lugar a la inhabilidad establecida en este numeral sólo cuando conste el crédito por documento público o por documento privado reconocido o inscrito por autoridad competente, con fecha anterior a la sustentación del conflicto;
- c) Tener el defensor o defensora, su cónyuge, o sus parientes dentro de los grados de consanguinidad y afinidad expresados en el literal a), proceso legal abierto con la persona u organización que presenta la queja o reclamo ante el medio de comunicación, dentro de los dos años precedentes si el juicio hubiese sido civil, y de cinco si hubiese sido penal;
- d) Tener interés personal en los reclamos, propuestas u observaciones por tratarse de sus negocios, los de su cónyuge, o de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de

afinidad;

e) Ser signatario, donatario o socio de la persona o colectivo que presenta la queja o reclamo ante el medio de comunicación.

**Art. 13.-** Las y los defensores de audiencia o lectores no conocerán aquellos reclamos cuando estén siendo conocidos o hayan sido resueltos por autoridad administrativa o judicial competente.

**Art. 14.-** Las causas de inhabilidad de las y los defensores de las audiencias y lectores se propondrán ante el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el cual deberá pronunciarse en un término de hasta 15 días. No se suspenderá el curso del reclamo. El defensor o defensora suplente seguirá sustanciándolo hasta que se falle sobre la inhabilidad.

**Art. 15.-** Todo aquello que no se contemple en este Reglamento seguirá las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Civil y demás normativas aplicables.

## TITULO V

### DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION

#### Capítulo I

##### Derechos de los medios de comunicación social

**Art. 16.-** Los medios de comunicación social de carácter nacional tendrán los siguientes derechos:

- a) Conocer, por parte del defensor o defensora de audiencias o lectores, el informe mensual de gestión que deberá contener recomendaciones, las cuales no son vinculantes. El medio podrá, de forma motivada, pedir aclaraciones o rectificaciones al referido informe. Esto no impedirá el pago de la remuneración mensual correspondiente.
- b) Recibir, por parte del defensor o defensora de audiencias o lectores, el documento en el cual se refleje el pago de su remuneración que se realiza a través de la Superintendencia de la Información y Comunicación.
- c) Recibir, de la Superintendencia de la Información y Comunicación, los documentos que certifiquen los desembolsos que realizan los medios de comunicación de carácter nacional para el pago de las y los defensores de audiencias o lectores, así como los que sirvan para su declaración de impuesto a la renta.

#### Capítulo II

##### Obligaciones de los medios de comunicación social

**Art. 17.-** Son obligaciones de los medios de comunicación social de carácter nacional:

- a) Pagar la remuneración que corresponda a las y los defensores de las audiencias y lectores de acuerdo con la Ley Orgánica de Comunicación, su Reglamento General y esta normativa.
- b) Proporcionar oportunamente los instrumentos, herramientas tecnológicas y materiales necesarios para la ejecución del trabajo de las y los defensores de audiencias y lectores, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
- c) Publicar en la página web del medio de comunicación, en un lugar visible y de fácil acceso, los datos generales, de contacto, las informaciones y todo lo referente a las y los defensores de las audiencias y lectores.
- d) Disponer de espacios en la web que promuevan la participación de los usuarios, recogiendo las quejas y sugerencias más relevantes, las respuestas de los profesionales y la del propio defensor o defensora. Asimismo estos espacios deberán contribuir a un mejor conocimiento del funcionamiento interno del medio de comunicación.
- e) Proveer a las y los defensores de audiencia y lectores la información necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- f) El medio de comunicación social de carácter nacional deberá dotarle de todos los recursos materiales y de apoyo administrativo que sean necesarios. A este respecto, contará con un espacio

de trabajo permanente en la oficina matriz del medio de comunicación que facilite el despacho y cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley Orgánica de Comunicación, su Reglamento General y demás normas conexas.

## TITULO VI DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO Y REMUNERACION

### Capítulo I De los reclamos

**Art. 18.-** Para la presentación de reclamos, se aplicará lo previsto en el artículo 34 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación.

### Capítulo II Remuneración

**Art. 19.-** Las y los defensores de las audiencias y lectores percibirán un salario mensual equivalente a cuatro (4) remuneraciones mensuales unificadas, incluidos los beneficios de ley, que será pagado por el medio de comunicación correspondiente de conformidad con lo expresado en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- El régimen laboral de las y los defensores de las audiencias y lectores será determinado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Segunda.- El mecanismo para el pago a las y los defensores de las audiencias y lectores será determinado por la Superintendencia de la Información y Comunicación en coordinación con el Ministerio de Finanzas.

## DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de su posterior publicación en el Registro Oficial.

Dado en la sala de sesiones del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, en la ciudad de Quito D.M., a los treinta y un días del mes de octubre de dos mil catorce.

f.) Patricio E. Barriga Jaramillo, Presidente, Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación.

f.) Eduardo Almeida, Secretario General.