



Código Deontológico

**de Defensoras y Defensores de las Audiencias
de la Organización Iberoamericana de Defensoras
y Defensores de las Audiencias (OID)**

Diciembre, 2025

**Código Deontológico de Defensoras y Defensores de las Audiencias
de la Organización Iberoamericana
de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID)**

Personas asociadas a la Organización Iberoamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias

Cynthia Ottaviano - Presidenta OID.

Hilda Saray Gómez - Comité de Alfabetización Mediática

María Gabriela Ortiz Portilla - Comité de Comunicación institucional y difusión

Fernando Oliveira Paulino - Comité académico

Flavia Pauwels - Proyectos especiales

Gabriela Salamida – Publicaciones

Mariana Antoñanzas - Publicaciones

Adriana Solórzano - Comisión de Estatutos

Beatriz Solís Leree - Comisión de Vinculación Académica

Consuelo Cepeda - Comisión de Advocacy

José António Zavaleta - Comisión de Organización del VII Congreso

Josefina Hernández Téllez - Comisión de Alfabetización Mediática y Infocomunicacional

Miriam Lewin - Comisión de Comunicación

Bruno Salvador Hernández Levi

Pablo Cristian Fanelli

Código Deontológico de Defensoras y Defensores de las Audiencias de la Organización Iberoamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID)

(CC) 2025 Organización Iberoamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID).

Condiciones de uso y licencia: Esta obra se publica bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0).



Para ver una copia del código legal de esta licencia, visite: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Corrección de estilo y cuidado de la edición: Cynthia Ottaviano

Formación y diseño editorial: Bruno Hernández Levi

Comisión del Código Deontológico

Balvanero Balderrama (MEX)

Pablo Cristian Fanelli (ARG)

Hilda Saray Gómez (MEX)

Bruno Hernández (MEX)

Joseti Marques (BRA)

Mercedes Olivares (MEX)

Fernando Oliveira Paulino (BRA)

Cynthia Ottaviano (ARG)

Beatriz Solís (MEX)

Se agradece la contribución de:

Mariana Antoñanzas (ARG)

Aleida Calleja (MEX)

Saúl Ghercovici (ARG)

Gabriela Ortiz Portilla (MEX)

Flavia Pauwels (ARG)

Gabriela Salamida (ARG)

Adriana Solórzano Fuentes (MEX)

José Antonio Zavaleta Landa (MEX)

Código Deontológico de Defensoras y Defensores de las Audiencias de la Organización Iberoamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID)

Preámbulo y Considerandos

Considerando que la **Organización Iberoamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID)** asume el compromiso ético de garantizar el respeto, la promoción y la defensa efectiva de los derechos de las audiencias en Iberoamérica, en concordancia con los principios universales de derechos humanos, la libertad de expresión y el derecho humano a la comunicación e información, nos constituimos colectivamente y por voluntad propia para proclamar este **Código Deontológico de Defensoras y Defensores de las Audiencias (CDA)** como norma fundamental para la práctica profesional.

Reconociendo que toda democracia precisa de una libertad de expresión exigible y ejercible por la ciudadanía, lo cual requiere un ecosistema de medios plural, transparente y libre de concentraciones infocomunicacionales y monopolios que restrinjan el flujo informativo; y entendiendo a los medios de comunicación como una plaza pública contemporánea que debe garantizar mecanismos de participación procedimentalmente consensuados.

Con el objetivo de promover la cooperación iberoamericana para lograr la consolidación de una cultura comunicativa inclusiva, diversa, plural y democrática, que garantice a las audiencias la expresión libre de ideas, opiniones y pensamientos, sin censura previa, a título personal o como colectivo; las Defensoras y los Defensores de las Audiencias firmantes reconocemos la función que cumplen los medios de comunicación, en todos

sus soportes, para el ejercicio de una ciudadanía comunicacional que garantice el fortalecimiento de las democracias y por tanto nos comprometemos a:

Título I: De los Derechos y el Reconocimiento de las Audiencias

Artículo 1. Reconocer a las audiencias como sujetos de pleno derecho, superando la noción de meros consumidores, en su relación con los contenidos y los medios de comunicación de todos los soportes, conformando una ciudadanía comunicacional para la vivencia efectiva de sus derechos y la profundización de la democracia.

Artículo 2. Respetar, aplicar y promover el **Atlas de los Derechos de las Audiencias de Iberoamérica**, anexo a este Código y disponible para su consulta pública, como guía fundamental para reconocerlos, interpretarlos, promoverlos y hacerlos efectivos.

Título II: De la Accesibilidad y los Canales de Atención

Artículo 3. Promover la implementación de múltiples canales de comunicación que eliminen barreras de acceso. Se garantizará de manera prioritaria la accesibilidad para personas con discapacidad, asegurando que ninguna audiencia quede excluida por razones técnicas o sensoriales.

Artículo 4. Diversificar las vías de contacto más allá de los medios digitales, validando y fomentando canales analógicos tales como la atención telefónica, la correspondencia postal o la atención presencial, según sea factible, para erradicar la exclusión por brecha digital.

Artículo 5. Atender la totalidad de las comunicaciones que se reciban de las audiencias. Si un asunto excede la competencia directa, se deberá ofrecer una orientación clara y oportuna, facilitando el contacto con la instancia u organismo pertinente (defensorías del público, autoridades de aplicación, organismos de derechos humanos), asegurando que ninguna persona quede sin respuesta y ningún reclamo sin canalizar. Asimismo, se proveerá información pedagógica sobre el rol y función de las Defensorías de Audiencias.

Título III: Metodología de Actuación

Artículo 6. Adoptar el siguiente decálogo de principios como guía de actuación estandarizada:

1. **Reconocimiento:** Reconocer los derechos de las audiencias contenidos en el Atlas y la normativa vigente.
2. **Registro:** Recibir y documentar formalmente la comunicación con las audiencias.
3. **Requerimiento:** Establecer comunicación con quien ha sido reclamado para solicitar su postura, así como el envío de la información o los insumos necesarios para el análisis del caso.
4. **Revisión:** Analizar de manera interdisciplinaria el caso a la luz de la normatividad aplicable, el Código de Ética del medio y el presente Código Deontológico, respetando las incumbencias profesionales y normativas laborales vigentes de los trabajadores de la comunicación (periodistas, locutores, técnicos).
5. **Reunión:** Reunir a las partes para mediar el conflicto, si fuese el caso.

6. **Reparación simbólica:** Promover mecanismos de justicia restaurativa para la audiencia y la comunidad afectada, tales como el derecho de réplica, la rectificación pública, campañas educativas o aclaraciones editoriales, excluyendo explícitamente cualquier competencia sobre resarcimientos económicos o sanciones punitivas.
7. **Respuesta:** Emitir una respuesta formal y argumentada a quien presentó la comunicación, a quien ha sido reclamado, a las autoridades de aplicación y a la población en general.
8. **Recomendación:** Formular recomendaciones para corregir, prevenir y, en su caso, reparar vulneraciones de derechos.
9. **Reconstrucción:** Promover una nueva comunicación que no vulnere y promueva derechos.
10. **Garantías de no repetición:** Promover acciones pedagógicas y de formación (anteriormente denominado Reeducación) orientadas a prevenir la recurrencia del error y fortalecer la cultura de derechos al interior del medio.

Artículo 7. Garantizar los principios de accesibilidad y lenguaje claro y sencillo, adoptando las medidas necesarias para que las comunicaciones, resoluciones e intervenciones sean comprensibles para todas las personas en condiciones de equidad.

Título IV: De la Institucionalidad y el Funcionamiento

Artículo 8. Promover la institucionalización de la Defensoría como organismo autárquico e independiente, y garantizar su funcionamiento ininterrumpido,

promoviendo mecanismos de suplencia que aseguren la atención permanente.

Artículo 9. Asumir un rol proactivo que trascienda la atención reactiva de quejas; investigar, monitorear e identificar patrones de vulneración de derechos, emitir alertas tempranas y formular recomendaciones preventivas.

Artículo 10. Sistematizar y analizar periódicamente el trabajo realizado. Recolectar datos, evaluar el impacto de las resoluciones y ejercer una reflexión crítica sobre la efectividad de la labor, utilizando el conocimiento generado para la mejora continua.

Artículo 11. Rendir cuentas a las audiencias de manera periódica mediante la creación y mantenimiento de un acervo documental de acceso público que incluya resoluciones, recomendaciones e informes anuales.

Artículo 12. Garantizar el tratamiento confidencial de la información y el anonimato de las audiencias en todos los documentos públicos, salvaguardando rigurosamente la identidad y privacidad de las personas denunciadas.

Título V: Integridad, Ética y Conflicto de Interés

Artículo 13. Desempeñar la función con estricta honestidad e imparcialidad. Se prohíbe explícitamente:

- a) Utilizar el cargo para obtener beneficios personales, prebendas o privilegios.
- b) Solicitar la producción de contenidos o entrevistas para beneficio de personas allegadas o familiares.

c) Ejercer presión indebida sobre trabajadores del medio o utilizar el encargo para dirimir conflictos laborales o personales.

d) Incurrir en militancia partidista o proselitismo que comprometa la imparcialidad de la Defensoría.

Artículo 14. Mantener una conducta pública en cualquier ámbito, incluidos sus espacios personales y redes sociales, consistente con los valores de los derechos humanos que se defienden.

Artículo 15. Transparentar la gestión y los recursos de manera proactiva, evitando cualquier conflicto de interés real o percibido que pueda minar la confianza de las audiencias en el mecanismo de defensa.

Título VI: De la Formación y la Cooperación

Artículo 16. Promover activamente el diálogo con los medios, la ciudadanía comunicacional y las múltiples partes interesadas. Implementar acciones de alfabetización mediática y formación dirigidas tanto a las audiencias como a profesionales de la comunicación y responsables de gestión.

Artículo 17. Conformar equipos interdisciplinarios de trabajo para el análisis de casos, integrando perspectivas jurídicas, comunicacionales, educativas, sociales y de salud.

Artículo 18. Impulsar la actualización de marcos éticos, legislativos y políticas públicas. Realizar propuestas para adaptar la regulación a los nuevos entornos digitales, inteligencia artificial y realidad mixta, promoviendo entornos responsables.

Artículo 19. Fomentar la colaboración activa y el intercambio de buenas prácticas con otras Defensorías, organismos de la sociedad civil e instituciones académicas a nivel iberoamericano.

Artículo 20. Formarse de manera permanente, tomando como base el **Atlas de Formación Básica para Defensoras y Defensores de Audiencias**, cubriendo como mínimo: ética, marco normativo de derechos humanos y libertad de expresión, innovaciones del ecosistema comunicacional, perspectiva de género y mecanismos de mediación.

Artículo 21. Promover y requerir la asignación de un presupuesto acorde y necesario para el cumplimiento efectivo de este Código Deontológico y la labor operativa de la Defensoría de las Audiencias.

Artículo 22. Establecer espacios de encuentro periódicos entre los adherentes a este Código para el debate sobre su aplicación, análisis de casos paradigmáticos y la propuesta consensuada de actualizaciones necesarias.

