

Carta de derechos ciudadanos

El Consejo Nacional de Televisión desea informar, por medio de la presente carta de derechos ciudadanos, acerca de las labores que la ley chilena le encomienda, sus compromisos de calidad y los mecanismos de participación ciudadana, de denuncias, sugerencias, consultas y reclamos.

El Consejo Nacional de Televisión (CNTV)

La Constitución Política de la República consagra la existencia de un Consejo Nacional de Televisión, autónomo y con personalidad jurídica propia, encargado de velar por el correcto funcionamiento de los servicios de televisión.

En su carácter de organismo autónomo, el Consejo no depende de autoridad alguna de Gobierno y se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

La Ley 18.838, de 1989, modificada por la las Leyes N°18.899 de 1989; N°19.056 de 1991; N°19.131 de 1992; N°19.846 de 2003 y N°19.982 de 2004, señala la composición, organización y demás funciones y atribuciones del Consejo.

Según el artículo 1° de la Ley 18.838, al CNTV le corresponderá *“velar por el correcto funcionamiento de los servicios de televisión y, para tal fin, tendrá su supervigilancia y fiscalización, en cuanto al contenido de las emisiones que a través de ellos se efectúen, en conformidad con las normas de esta ley”*.

Y agrega que *“Se entenderá por correcto funcionamiento de esos servicios el permanente respeto, a través de su programación, a los valores morales y culturales propios de la Nación, a la dignidad de las personas, a la protección de la familia; al pluralismo; a la democracia; a la paz; a la protección del medio ambiente; y, a la formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud dentro de dicho marco valórico”*.

La ley le asigna a este Organismo las tareas de:

- 1) Generar información relevante sobre televisión a través de estudios de opinión, de audiencia y/o de infraestructura de la industria audiovisual que permitan incentivar su discusión, debate y toma de decisiones con miras a mejorar la calidad de este medio de comunicación.
- (2) Incentivar la presencia de la producción audiovisual nacional de carácter cultural, de interés nacional y/o regional en la parrilla programática de la TV abierta.
- (3) Extender la cobertura de la televisión en términos geográficos y poblacionales e incentivar la industria audiovisual en regiones.

(4) Contribuir al mejoramiento de la calidad y equidad de los aprendizajes de los escolares, a través de la incorporación planificada de la televisión educativa, en articulación convergente con otras nuevas tecnologías de información y comunicación, en el marco del sistema educacional chileno.

(5) Supervisar el correcto funcionamiento de los canales de televisión, definido en la Ley, mediante la fiscalización de los contenidos de la programación televisiva.

(6) Velar por el cumplimiento de la normativa referida a la integración de la población con discapacidad auditiva en los noticiarios de la televisión abierta.

En el marco de estas funciones el Consejo elabora productos para sus distintos públicos y los pone a disposición de ellos.

Sobre esta base legal, la participación ciudadana de los usuarios del Consejo Nacional de Televisión se ejercerá a través de los siguientes derechos:

- *Derecho a una atención oportuna y de calidad de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.880 de Procedimiento Administrativo. Se debe cumplir con el plazo de 10 días para evacuar informes, dictámenes u otras actuaciones similares y con el plazo de 20 días para las decisiones definitivas (Art. 24)*
- *Derecho a obtener respuesta en los plazos establecidos (Ley 19.880, Art. 23)*
- *Derecho a la corrección de errores u omisiones*
- *Derecho a la información conforme a la Ley N°20.285 de Transparencia y de acceso a la Información- Cumplimiento del plazo de 20 días hábiles para pronunciarse por solicitudes ciudadanas (Art. 14)*
- *Derecho a recurrir, en caso de incumplimiento de lo anterior, ante el Consejo para la Transparencia (Ley 20.825, Art. 24)*
- *Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa y que ésta sea fundamentada jurídicamente. No son admisibles las decisiones caprichosas, infundadas o arbitrarias*
- *Derecho a petición en cuanto a las materias en que el Consejo tenga competencia legal para resolver*
- *Derecho a impugnar las resoluciones emanadas del Consejo Nacional de Televisión, ante la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago (Ley 18.834, Art. 34) en lo referente a que impongan amonestación, multa o suspensión de transmisiones a una concesionaria o permisionaria. Derecho a recurrir ante la Excm. Corte Suprema, respecto de resoluciones que declaren la caducidad de una concesión a una concesionaria o permisionaria (Ley 18.838, Art. 34)*
- *Derecho a impugnar, por parte de los usuarios, cualquier resolución que estimen atentatoria contra sus intereses (Ley 19.880, Arts. 15 y 59)*
- *Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que los usuarios tengan condición de interesados, así como obtener copias relativas a éstos (Ley 19880, Art.17)*
- *Derecho a la no discriminación*
- *Derecho a recibir un trato digno*
- *Derecho a indemnización, en caso de que proceda, por el mandato de una resolución firme y ejecutoriada que declare una eventual falta de servicio en su actuar.*

Sistema integral de atención a clientes, usuarios y beneficiarios

Todo ciudadano tiene derecho a pedir información sobre los productos públicos que elabora y publica el Consejo. Para ello, este Organismo ha establecido tres formas de atención al público:

OIRS Virtual

Ingreso al sitio web del Servicio (www.cntv.cl), donde podrán bajar los documentos o información requerida, enviar un mail solicitando más antecedentes, formular sugerencias, reclamos y denuncias ciudadanas. Responsable es Patricio Vargas.

OIRS Presencial

Acercarse personalmente a las oficinas del CNTV en Mar del Plata 2147, Providencia, en horario de 09:00 a 18:00 hrs. Responsable de esta instancia es Patricio Vargas.

OIRS Telefónica o Fax.

Establecer contacto telefónico o por fax a los números únicos de la sede de Mar del Plata 2147: 5922700 o fax 5922714. Responsable es Antonela Queirolo.

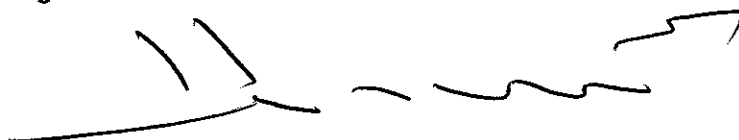
Deberes de las personas

Para formular una denuncia por la exhibición de un programa de televisión, se debe necesariamente completar el formulario de denuncias disponible en la página web. Asimismo, se debe indicar obligatoriamente el nombre del denunciante, el sexo, la comuna, la ciudad, el país y el correo electrónico. Una vez hecha la denuncia se debe refrendar el correo electrónico al cual el Consejo enviará la respuesta.

Deberes del CNTV

El Consejo debe dar una primera respuesta en un plazo de 48 horas. La resolución de aquellas denuncias acogidas a tramitación es informada oportunamente a los denunciantes, una vez que el Consejo se haya pronunciado a su respecto. Para esto último no hay un plazo estipulado. Si un canal de televisión apela ante una sanción, para lo cual tiene 5 días hábiles desde la notificación de la resolución, el abogado del Consejo deberá alegar ante la Corte de Apelaciones de Santiago, entidad que, en definitiva, confirmará o revocará la sanción impuesta por el CNTV. Las multas deberán pagarse dentro del quinto día hábil siguiente a la fecha en que quede ejecutoriada la resolución condenatoria.

El CNTV, a través de su Presidente, podrá mandar una carta de disculpa dando explicaciones por el error cometido en caso de demora en la respuesta de una denuncia en contra de la exhibición de un programa de televisión.



HERMAN CHADWICK PIÑERA
Presidente
Consejo Nacional de Televisión

