

MODELO DE VIGILANCIA Y CONTROL EN MATERIA DE CONTENIDOS

**Coordinación de Contenidos
Audiovisuales**

Octubre de 2020

www.crcom.gov.co

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. El enfoque preventivo de las funciones de vigilancia y control de las autoridades administrativas	6
3. Funciones de vigilancia y control en materia de contenidos en cabeza de la CRC ..	8
4. Modelo de vigilancia y control con enfoque preventivo en materia de contenidos	11
4.1. Sujetos frente a los cuales se adelanta la función de vigilancia y control con enfoque preventivo	12
4.2. Criterios que guían el Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo.....	13
4.2.1. Gestión y análisis de la información	13
4.2.2. Transparencia y publicidad de la información.....	14
4.2.3. Colaboración de los agentes regulados.....	14
4.2.4. Participación de los grupos de valor	15
4.2.5. Coordinación con otras autoridades administrativas	15
4.2.6. Promoción y el apoyo al cumplimiento	15
4.2.7. Seguimiento y evaluación al desempeño	16
4.3. Actividades y acciones preventivas.....	18
4.3.1. Valoración y procesamiento de las solicitudes de usuarios	18
4.3.2. Colecta, medición, análisis y divulgación de la información	19
4.3.3. Actividades formativas y de capacitación	22
4.3.4. Trabajo con operadores de televisión	22
4.3.5. Orientación y atención	23
4.3.6. Actividades en las que se espera la participación de los diferentes grupos de valor	24
4.4. Herramientas preventivas	25
4.4.1. Guías y manuales	25
4.4.2. Decálogo de los derechos del televidente	25
4.4.3. Catálogo de obligaciones de los operadores	26
4.4.4. Recursos educativos (cursos, talleres, cartillas).....	26
4.4.5. Mediciones e informes	26

4.4.6.	Bitácoras de trabajo y acompañamiento a los regulados.....	28
4.4.7.	Síntesis de las herramientas según tipo de actividad	28
4.5.1.	Espacios sectoriales de diálogo y trabajo conjunto	28
4.5.2.	Espacios educativos y formativos.....	29
4.5.3.	Repositorios de información y recursos	30
4.5.4.	Medios de comunicación y defensorías del televidente	30

1. Introducción

La televisión es el medio de comunicación de mayor penetración e influencia para la población colombiana lo que explica la importancia de este servicio para la cultura, la economía, la identidad y la cohesión social. Dada la compleja e intrincada relación que existe entre los contenidos audiovisuales, el comportamiento de las personas y la formación de la opinión pública¹, el control social sobre dichos contenidos debe interpretarse como una necesidad y un derecho de los ciudadanos.

De ahí que el Legislador haya establecido diferentes normas sobre el servicio de televisión y, específicamente, sobre los contenidos que se transmiten a través de ellos, todo en el marco del derecho a la libertad de expresión, sus límites y prohibiciones.

En este sentido, en aras de promover y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones existentes en materia de contenidos audiovisuales, así como de minimizar cualquier riesgo de incumplimiento y fortalecer la audiencia crítica, crear una sinergia entre televidentes y operadores que redunde en mayores niveles de audiencia y el consecuente, fortalecimiento del servicio, la Comisión de Regulación de Comunicaciones —CRC— plantea el presente **Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos**.

Un *modelo* es un arquetipo o un punto de referencia² que guía labores y decisiones, por lo que mediante el presente documento se presentan los lineamientos, elementos y propósitos para el ejercicio de las funciones de vigilancia y control en materia de contenidos audiovisuales por parte de la CRC, con un enfoque preventivo enmarcado en la regulación vigente, de la jurisprudencia y de las diferentes recomendaciones de la OCDE³. No obstante, se debe aclarar que este enfoque preventivo se desarrolla sin perjuicio del ejercicio por parte

¹ Sandoval Escobar, M. (2006). Los efectos de la televisión sobre el comportamiento de las audiencias jóvenes desde la perspectiva de la convergencia y de las prácticas culturales. *Universitas Psychologica*, 5(2), 205-222. Retrieved June 22, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200002&lng=en&tlng=es.

² <https://dle.rae.es/modelo>

³ OCDE (2018), *Análisis ex post de la regulación: Prácticas y lecciones de países de la OCDE*, OECD Publishing, Paris.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 4 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de la CRC de las facultades sancionatorias cuando constate la existencia de incumplimientos por parte de los regulados.

El proceso de elaboración y aplicación de este Modelo implica un trabajo arduo en el mediano y largo plazo, que no solo involucra a la CRC como autoridad administrativa, desde el desarrollo de capacidades y la adopción de nuevas herramientas o instrumentos, sino que convoca a los operadores, concesionarios, licenciarios, televidentes y a otras autoridades, en la medida en que se desarrollen actividades pedagógicas, de sensibilización y comunicación externa.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 5 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2. El enfoque preventivo de las funciones de vigilancia y control de las autoridades administrativas

En la legislación colombiana no existe una definición de las funciones de inspección, vigilancia y control que sea aplicable de manera general a la función administrativa. No obstante, en diferentes oportunidades, la Corte Constitucional, ha señalado que **la vigilancia** alude al seguimiento y evaluación de las actividades de un ente vigilado y **el control** se refiere a la posibilidad de que la autoridad administrativa correspondiente ordene correctivos, que pueden llevar a la imposición de sanciones⁴. La misma instancia ha indicado que la vigilancia puede clasificarse como un mecanismo leve o intermedio de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, y el control, por su parte, conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente vigilado.

De esta manera, el ejercicio de funciones de vigilancia y control no se circunscribe a imponer solamente sanciones, sino que también se orienta a establecer estrategias para promover el cumplimiento, así como anticipar y disminuir cualquier riesgo de incumplimiento.

Esas funciones pueden ser ejercidas por la Autoridad Administrativa a través de dos enfoques diferentes: el preventivo y el sancionatorio, los cuales, en ningún caso, resultan excluyentes. Estos enfoques, aunque diferentes, buscan el cumplimiento de los fines del Estado. De un lado, se busca minimizar o prevenir el “riesgo” de ocurrencia de un incumplimiento normativo o evitar su incumplimiento, y de otro, se investiga o se sanciona el incumplimiento propiamente dicho.

El enfoque preventivo supone hacer uso de herramientas, instrumentos y actividades que permitan propender y fortalecer el cumplimiento normativo, o *superar* situaciones que amenacen ese cumplimiento, y, en consecuencia, la calidad y continuidad de un servicio. Así, mediante estas herramientas o instrumentos se busca fortalecer y ajustar la forma en la que se desarrollan las funciones de vigilancia y control.

⁴ C-185 de 2019. M Magistrado Ponente: Alejandro Linares Cantillo.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 6 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Si bien, atendiendo a los principios de legalidad y de discrecionalidad que rige el ejercicio de las funciones de los servidores públicos⁵, el enfoque preventivo puede ser implementado y ejecutado en cualquier momento por la autoridad administrativa correspondiente, la estrategia dispuesta por la CRC en materia de contenidos audiovisuales busca que todos los agentes de valor interesados participen, construyan y se apropien de las bases o fundamentos del Modelo propiamente dicho, para que exista una sinergia que no solo redunde en el fortalecimiento de las funciones de la Autoridad sino que además permita la orientación de los grupos de valor y se genere un verdadero valor público.

⁵ De conformidad con el principio de legalidad que rige entre otras el ejercicio de las funciones de los servidores públicos, en virtud del cual, no existe facultad, función o acto que puedan desarrollar estos servidores que no esté prescrito, definido o establecido en forma expresa, clara y precisa en la ley. Artículo 122 de la Constitución Política.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 7 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. Funciones de vigilancia y control en materia de contenidos en cabeza de la CRC

Las funciones de vigilancia y control que fueron asignadas a la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC se circunscriben a las establecidas en los numerales 27 y 30 del artículo 22 de la Ley 1978 de 2019, las cuales están relacionadas con: a. Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente, y b. Sancionar a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 39 de la misma Ley 1978, respecto a las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos.

Estas funciones se ejercen respecto del servicio de televisión abierta radiodifundida y de todas las demás modalidades del servicio de televisión. Así, si bien cada modalidad supone reglas particulares en su operación, y específicamente, en relación con los contenidos que se deben transmitir, no hay duda de que **todas** las modalidades también deben cumplir los fines y principios del servicio de televisión⁶.

De cara a los contenidos transmitidos a través del servicio de televisión, existen obligaciones previamente establecidas, cuyo incumplimiento genera el inicio de una actuación administrativa y la desprotección de los televidentes, por lo que, en aras, entre otras, de disminuir cualquier riesgo de incumplimiento de esas obligaciones o mandatos, la CRC incorporará el enfoque preventivo en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control.

⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-599-16. Si bien de conformidad con la orientación general de la programación la televisión se puede clasificar en comercial y de interés público, social, educativo y cultural, siendo la primera, aquella destinada a la satisfacción de los hábitos y gustos de los televidentes, con ánimo de lucro, esto no excluye el propósito educativo, recreativo y cultural que debe orientar a toda la televisión colombiana.

De esta manera, se precisa que la *prevención* en ningún caso significa control previo de los contenidos, ni una revisión o definición previa de temáticas y contenidos o un tratamiento específico de los mismos. Tampoco implica el establecimiento de un código de conducta ni la imposición de prácticas a los operadores, concesionarios o licenciatarios del servicio de televisión. En el caso de este Modelo la prevención corresponde únicamente a un conjunto de actividades e instrumentos encaminados a que las acciones de los regulados se ajusten a las normas y a la regulación correspondiente. El control sobre los contenidos que transmitan los diferentes operadores continuará siendo posterior y se mantendrá la aplicación de las sanciones correspondientes en caso de presentarse algún incumplimiento de las normas y regulación aplicable.

Para conseguir la finalidad del Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos, la CRC hará énfasis en informar, capacitar y sensibilizar a los interesados sobre la importancia e impacto del servicio de televisión, así como en dar celeridad a los diferentes trámites que la Comisión adelanta.

El siguiente diagrama resume el sentido normativo del Modelo:

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos



Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 9 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 10 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4. Modelo de vigilancia y control con enfoque preventivo en materia de contenidos

El Modelo propuesto por la CRC estará constituido por una serie de criterios, herramientas y acciones preventivas, así como por etapas y escenarios que al integrarse lo hacen funcional.

Elementos del Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos



Elaboración propia CRC

4.1. Sujetos frente a los cuales se adelanta la función de vigilancia y control con enfoque preventivo

La vigilancia y control preventivo en materia de contenidos es ejercida por la CRC frente a los operadores, licenciatarios y concesionarios del servicio de televisión **en todas** las modalidades del servicio de televisión. De esta manera, el modelo involucra a los diferentes operadores del servicio de televisión abierta y cerrada, a nivel local, regional y nacional. Lo anterior, en el marco de sus obligaciones y responsabilidades.



Elaboración propia CRC

Todo lo anterior, sin perjuicio de involucrar en la implementación a otros agentes de valor.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 12 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4.2. Criterios que guían el Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo.

Con fundamento en la regulación vigente y en las recomendaciones de la OCDE, la CRC plantea los siguientes criterios para que guíen el ejercicio de las funciones de vigilancia y control con enfoque preventivo:

4.2.1. Gestión y análisis de la información

La gestión y el análisis de la información hace referencia a la evaluación permanente de la información en materia de contenidos que la CRC recibe, conoce o puede obtener por parte de los operadores, concesionarios y licenciarios del servicio de televisión, así como de los televidentes o usuarios. Dicha valoración no solo permitirá determinar la necesidad de establecer una acción o instrumento, sino también concebir la acción o herramienta a implementar o a ejecutar⁷.

De esta manera, se revisarán de forma periódica —principalmente— los reportes de información, las parrillas de programación, las PQR de usuarios y los informes, conceptos y publicaciones de los defensores del televidentes y analistas académicos y sectoriales, de manera que -constantemente- se evalúe la efectividad de las medidas o mecanismos dispuestos, con el fin de adoptar nuevos instrumentos o mejorar los implementados.

Sólo a partir de información oportuna y confiable será posible desplegar acciones y herramientas que repercutan positivamente en el servicio de televisión, por lo que se buscará promover la participación de todos los actores involucrados para que establezcan y propongan formas de recolección y análisis de la información y conocimiento sectorial que sea de utilidad para todos.

⁷ Documento OCDE. Las inspecciones y la promoción del cumplimiento no pueden llevarse a cabo en todos los entes regulados ni pueden atender todas las situaciones

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 13 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4.2.2. Transparencia y publicidad de la información

La transparencia en la información y la publicidad de esta, de forma clara, de fácil acceso y comprensión son aspectos fundamentales para el ejercicio de cualquier actividad. Así, la CRC **publicará periódicamente** los resultados de la gestión y análisis mencionado en el numeral anterior. Esto permitirá que los operadores, concesionarios o licenciatarios del servicio de televisión y los televidentes conozcan la dinámica del servicio.

Esta información, surgida del análisis sistematizado de las fuentes de información al alcance de la CRC, permitirá a todo el sector contar con un mayor y mejor conocimiento no sólo de los incumplimientos de la normas y regulación vigente y aplicable, y su frecuencia, sino de las expectativas y percepciones tanto de los televidentes y usuarios como de los operadores, lo que le permitirá a los actores involucrados y convocados contar con mejores elementos para adoptar sus decisiones y proponer mejoras en la prestación del servicio. Específicamente a los televidentes o ciudadanía en general, le permitirá analizar la información disponible, tomar decisiones y en últimas maximizar su bienestar

La divulgación de la información surgida de dichos análisis no tendrá en ningún momento la intención de señalar ni generar indicaciones sobre ningún actor del servicio, sino que estará siempre construida en forma objetiva pero propositiva, pues el fin máximo será siempre la generación de "criterio" para mejorar el servicio y evitar que se adelanten actuaciones administrativas sancionatorias.

4.2.3. Colaboración de los agentes regulados

Dado que este Modelo se construye y se ajusta de manera conjunta y busca el beneficio de todos, se espera promover en los regulados una disposición proactiva y participativa en las estrategias que buscan reforzar el conocimiento de la regulación, así como el compromiso con su cumplimiento, de manera tal que se minimice cualquier riesgo de incumplimiento y se maximicen los niveles de cumplimiento.

En la medida en que dicha colaboración, la CRC podrá no solo generar el acompañamiento que se manifieste necesario en los términos más adecuados para las partes, sino además construir y alimentar

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 14 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

las acciones e instrumentos con un mayor grado de eficacia, al estar estos en consonancia real con las expectativas de los regulados.

4.2.4. Participación de los grupos de valor

La CRC promoverá la participación de los diferentes agentes del servicio de televisión, en el suministro de información el análisis de esta, la generación de ideas y estrategias, la creación de espacios de diálogo y la construcción de instrumentos de formación, sensibilización, acompañamiento e información.

Estos actores no se limitan a los agentes regulados, sino que, en consonancia con la importancia del servicio de televisión en el país, incluyen una gran variedad de sectores de la sociedad, tales como la academia, el sector audiovisual en su conjunto, el sector productivo no audiovisual (relacionado con la televisión mediante las dinámicas de la publicidad y otras), las demás instancias del Estado, el sector educativo en todos sus niveles y las organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

4.2.5. Coordinación con otras autoridades administrativas

Se trabajará en coordinación con otras autoridades administrativas para aumentar el valor público. Para los asuntos que involucren niños, niñas y adolescentes, se espera vincular a diferentes autoridades del orden nacional, regional y local, que fortalezcan las discusiones y alimenten las reflexiones a realizar.

Muchos elementos que pueden articularse con los instrumentos del Modelo tienen contacto con actividades que están fuera de las competencias de la CRC, como son el fomento a los contenidos de interés público o las políticas educativas, por lo que se hace importante abrir líneas de trabajo conjuntos con los Ministerios y Autoridades a cargo de estas.

4.2.6. Promoción y el apoyo al cumplimiento

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 15 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

La promoción y el apoyo al cumplimiento legal y regulatorio es una prioridad del Modelo en cuanto no solo busca reducir el riesgo de incumplimiento, sino que pretende acercar a los regulados a una visión más democrática y colaborativa de los procesos de vigilancia y control, por lo cual la CRC hará uso de diferentes herramientas en pro de dicho fin. Así, se elaborarán documentos prácticos y claros que incorporen temas regulatorios, se hará una difusión activa de las normas y regulación aplicable, y de la información relacionada con ella, se establecerán sistemas de atención permanente a los regulados, que pueden presentarse a través de foros, conferencias, información en línea, elaboración de guías, manuales, listas de obligaciones y derechos.

En todo caso, se aclara que dicha difusión o promoción en ningún momento elimina la responsabilidad de los administrados de hacer su propia evaluación acerca de la mejor manera de cumplir con la normatividad vigente.

Se reitera que esta promoción está orientada al cumplimiento a los fines y principios del servicio de televisión. Se hará especial énfasis al cumplimiento de las obligaciones que afecten a la familia, y los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

4.2.7. Seguimiento y evaluación al desempeño

Dado que en el Modelo se plantean actividades de corto, mediano y largo plazo, el seguimiento del desempeño de estas es indispensable para el buen funcionamiento y mejoramiento del Modelo. Así, de forma periódica, la CRC hará un seguimiento a la efectividad, eficiencia y a los niveles de satisfacción generados, así como a la reducción de riesgos de incumplimiento, con ocasión a las acciones o herramientas propuestas. Los resultados permitirán hacer ajustes o modificaciones, de ser necesario.

Las variables que se tendrán en cuenta son las siguientes: 1. Satisfacción y confianza de los usuarios o televidentes. 2. Eficiencia: Cargas a los regulados y a la CRC. 3. Efectividad: impacto generado.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 16 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Para llevar a cabo dicho seguimiento y evaluación se establecen en este mismo Modelo las estrategias adecuadas, que incluirán la generación de indicadores, dinámicas de evaluación, periodicidades en los seguimientos y planes de actualización y mejora.

Crterios del Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos

1. Gestión y análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"> • PQR • Reportes de Información • Parrillas • Estudios
2. Publicidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Información para operadores • Información para televidentes o usuarios
3. Colaboración de los agentes regulados	<ul style="list-style-type: none"> • Operadores, Concesionarios, Licenciatarios o autorizados • Concesionarios de espacios del servicio de televisión
4. Participación activa de los grupos de valor identificados	<ul style="list-style-type: none"> • Activa y Constante
5. Coordinación con otras autoridades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Diferentes entidades a nivel nacional, regional y local
6. Promoción al cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento • Divulgación
7. Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficiencia • Niveles de satisfacción

Elaboración propia CRC

4.3. Actividades y acciones preventivas

Las acciones o actividades preventivas están orientadas a que la CRC dentro de su función de vigilancia anticipe la ocurrencia de incumplimiento o mitigue cualquier riesgo de incumplimiento, así como generar una cultura de cumplimiento y fortalecer la audiencia crítica. Dicha anticipación y mitigación se hará a partir del análisis de información, y, por tanto, a partir de la misma la CRC establecer las medidas a utilizar para promover el cumplimiento y para orientar a los regulados.



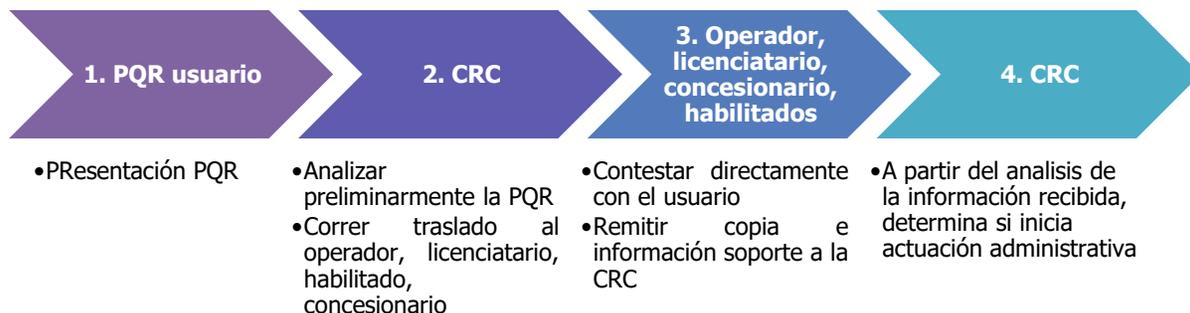
Elaboración propia CRC

4.3.1. Valoración y procesamiento de las solicitudes de usuarios

Frente a las quejas que se presenten en relación con los contenidos televisivos, producidos o emitidos por los operadores del servicio público o privados del servicio de televisión, la CRC primero trasladará

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 18 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la comunicación al operador, concesionario o licenciatario involucrado para que este dé respuesta al usuario, y así mismo – el operador- remita el material objeto de discusión a la Comisión, para poder desarrollar una valoración técnica, a partir de la cual se determinará el adelantamiento de la actuación administrativa sancionatoria.



Elaboración propia CRC

4.3.2. Colecta, medición, análisis y divulgación de la información

Como se explicó en los criterios mencionados en el numeral 4.2, la gestión de la información es un pilar del Modelo pues además de suministrar criterios y evidencia para determinar las acciones a iniciar, también permite entregar a los actores o grupos de valor un panorama objetivo y amplio de la normatividad, causas de incumplimiento, frecuencia, posibles motivos y posibles formas de mejorar.

Las entradas básicas de información y datos para el Modelo son:

- Reportes de PQR suministrados por el operador,
- PQR recibidas directamente por CRC y el histórico de la extinta ANTV,

- c. Parrillas de programación publicadas en los sitios web de los operadores, concesionarios y contratistas del servicio de televisión o suministradas por estos,
- d. Investigaciones y actuaciones administrativas adelantados,
- e. Procesos judiciales en curso,
- f. Observación de oficio de contenidos,
- g. Observaciones sistemáticas que se definan sobre temáticas específicas,
- h. Fuentes documentales (sectoriales, institucionales y académicas).

Tras una primera visualización de los datos e información contenidos en dichas fuentes, la CRC determinará cuál de dicha información tiene que ver con temas sobre los cuales se ejerce la función preventiva determinada en este documento y, segundo, qué otra información puede servir de apoyo para la interpretación y contextualización de dicha información.

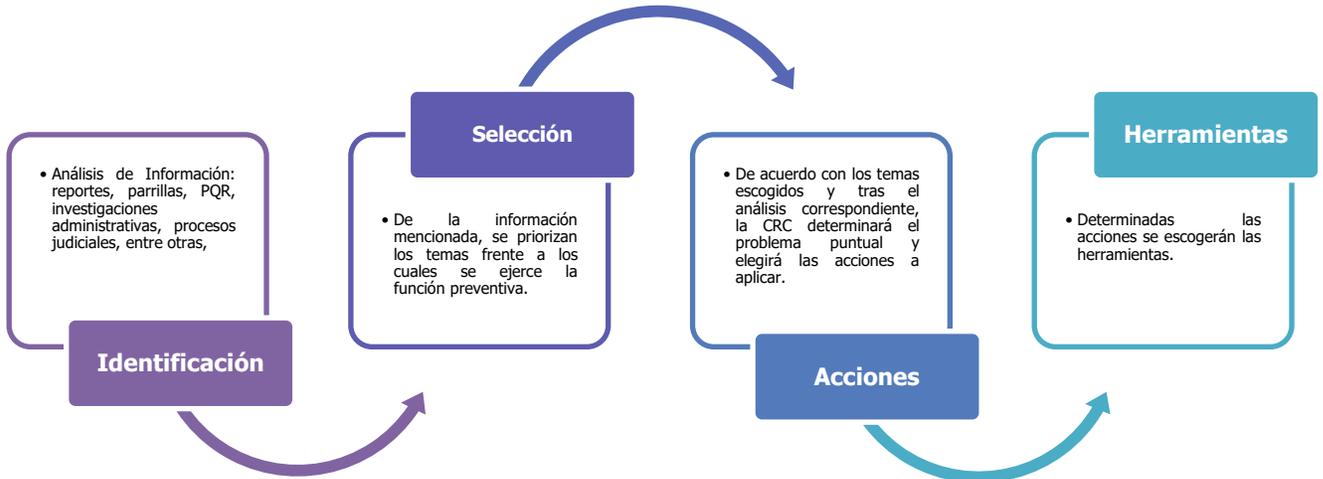
Dependiendo del tipo de información (cualitativa, cuantitativa, etc.) se determinará qué tipo de procesamiento y análisis deberá realizarse para conseguir resultados que permitan inferencias previas a una acción. De este todo, la información podrá ser sometida a análisis cuantitativos (frecuencias, distribuciones, tendencias estadísticas) o cualitativos (temáticas, tendencias sociodemográficas, culturales y económicas). Los resultados de estos análisis permitirán la determinación del "problema" o "situación" específica relacionados con cada caso y, de allí, la elección de las acciones a aplicar en aras del fortalecimiento preventivo que evite sanción y pueda aumentar la calidad del servicio.

Tras estudiar dicho problema específico, las posibilidades correspondientes a la actividad o acción escogida y el contexto de los agentes involucrados, se determinarán las herramientas a utilizar.

El siguiente diagrama sintetiza el flujo de la gestión de la información en la primera etapa de cualquier procedimiento enmarcado en el Modelo.

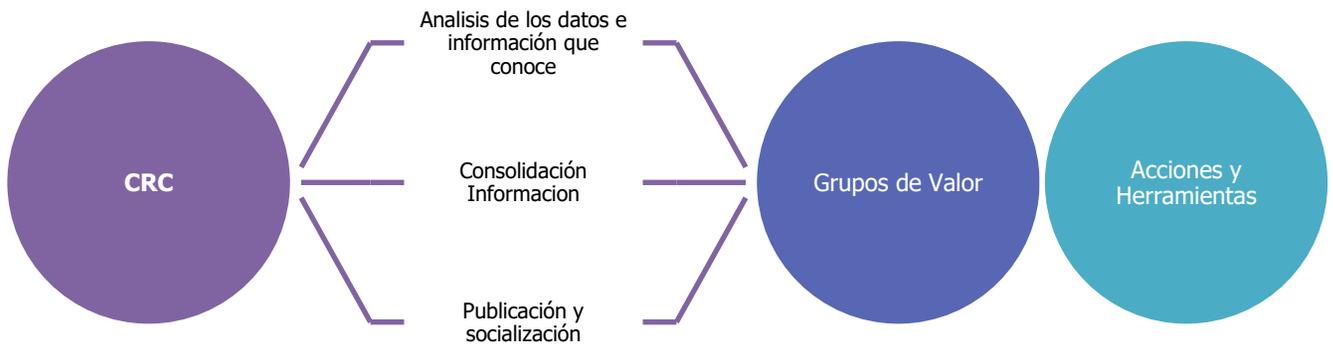
Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 20 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Fase 1



Elaboración propia CRC

Fase 2



Elaboración propia CRC

4.3.3. Actividades formativas y de capacitación

El Modelo contempla la realización continua y constante de actividades formativas y de capacitación que doten a reguladores y regulados de las herramientas metodológicas y conceptuales necesarias para cumplir a cabalidad la función preventiva y las obligaciones, respectivamente.

Estas actividades se dirigirán en esencia a los siguientes actores:

- a. *Funcionarios de la CRC y autoridades relacionadas con televisión, infancia y pluralismo informativo:* Capacitación en el desarrollo de competencias para el desarrollo efectivo del modelo de vigilancia y control con enfoque preventivo en materia de contenidos.
- b. *Operadores, concesionarios y licenciatarios del servicio de televisión y concesionarios de espacios de televisión:* Oferta de formación respecto a la normativa en televisión, obligaciones y al modelo, para promover la participación en el mismo; formación en temas de base como influencia de los contenidos en las audiencias, estudios de audiencias, relación de los contenidos con el desarrollo de niñas, niños y adolescentes y experiencias exitosas de calidad en contenidos.
- c. *Televidentes y ciudadanos en general:* Oferta en formación sobre los derechos del televidente y mecanismos de participación.
- d. *Defensores de los televidentes:* Formación y atención permanente respecto a la regulación vigente, y la atención oportuna y de fondo de PQRs.

4.3.4. Trabajo con operadores de televisión

Directamente vinculados a las actividades y acciones anteriormente mencionadas (de gestión de la información y de formación y capacitación) se realizarán actividades de trabajo directo con los operadores. Aunque el Modelo será implementado por la CRC, la participación en las actividades será

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 22 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

siempre voluntarias. Asimismo, serán los operadores, licenciatarios o concesionarios quienes de forma voluntaria participen e implementen -igualmente- acciones tendientes a cumplir adecuada y oportunamente sus obligaciones.

Las actividades podrán incluir el acompañamiento en:

- a. Análisis y repuestas de fondo a PQR,
- b. Revisión del listado de obligaciones en materia de contenidos según la habilitación de cada operador, o la modalidad del servicio de televisión prestado.
- c. Determinación de un calendario que establezca las fechas de cumplimiento obligaciones, en caso de que las mismas sean periódicas.
- d. Conocer las causas de incumplimiento y/o dificultades presentadas

En el caso de la **televisión abierta** se buscará dar protagonismo a los defensores del televidente como interlocutores naturales y de ley de dichos medios.

En el caso de operadores de **televisión cerrada**, según la regulación y las normas que resulten aplicables, habrá especial énfasis en conocer, debatir y sensibilizar ante las bases conceptuales y normativas de la norma y las posibilidades de la TV cerrada para apoyar el cumplimiento de los fines y principios del servicio desde un compromiso con los contenidos reemitidos.

4.3.5. Orientación y atención

Las actividades de orientación y atención permitirán a la CRC interactuar, socializar y dialogar con los regulados y diferentes grupos de valor, con el fin de conocer de primera mano las necesidades, dudas y expectativas de estos y construir con ellos planes conjuntos de mejora.

a. Operadores, licenciatarios y concesionarios

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 23 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Dentro de la cultura de la prevención, la gestión de la divulgación de obligaciones a cargo de los operadores permitirá establecer canales permanentes de comunicación. Con lo anterior, la CRC pretende mayor avance en el conocimiento y entendimiento de las normas por parte de los operadores y de las consecuencias en las que podría incurrir en caso de incumplimiento.

De acuerdo con las condiciones particulares de cada operador, podrán también desarrollarse gestiones de divulgación de riesgo frente a potenciales incumplimientos. Se busca implementar mecanismos que permitan a los concesionarios o licenciarios del servicio público de televisión cumplir de manera oportuna con las obligaciones a su cargo, para lo cual las áreas competentes deben acudir a publicar y divulgar información.

Así mismo, es importante señalar que la CRC publicará información destinada a los regulados, en la medida en que les señalará a los concesionarios y licenciarios del servicio el término en que deben dar cumplimiento a sus obligaciones y le permitirá, a su vez, a la CRC determinar quienes dieron cumplimiento y en qué momento.

b. Ciudadanía y televidentes

Para la CRC es igualmente relevante capacitar y orientar a la ciudadanía y televidentes en el ejercicio de sus derechos y en las posibilidades de participación en la mejora del servicio y el cumplimiento de sus fines. Para ello el Modelo contempla la articulación de actividades formuladas en proyectos de la CRC como las Estrategias de Participación Ciudadana y los talleres de Audiovisuales.

4.3.6. Actividades en las que se espera la participación de los diferentes grupos de valor

La CRC promoverá la participación de los diferentes grupos de valor en todo el país mediante la creación de espacios de difusión, diálogo y construcción de ideas y estrategias. Los grupos de valor no estarán limitados a los regulados ni a los grupos prioritarios para el proyecto, sino que incluirán a todos los

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 24 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

grupos y sectores de gobierno, academia, sociedad civil y sector productivo que deseen involucrarse o conocer el modelo y las actividades que articula.

4.4. Herramientas preventivas

Cada una de las acciones o actividades mencionadas tiene prevista la utilización de herramientas e instrumentos que como se ha mencionado, periódicamente serán evaluados para determinar su eficacia y eficiencia, así como los niveles de satisfacción del modelo propiamente dicho.

4.4.1. Guías y manuales

La CRC generará, en procesos de cocreación con los regulados (operadores, concesionarios y licenciatarios del servicio de TV) y la sociedad civil, documentos donde se compilen buenas prácticas, recomendaciones, criterios e indicadores que sirvan a los actores de interés para mejorar sus procesos y su toma de decisiones. La cantidad, temas y orientación de estos documentos se determinará según el análisis de información y desde el diálogo y trabajo sectorial, esperando así responder de la manera más directa posible a las necesidades de los agentes.

También, de manera periódica, y en atención a los ciclos de reporte de cada modalidad, la CRC publicará “calendarios” o fechas de cumplimiento de las obligaciones por parte de todos los operadores sobre la proximidad y alcance de la respectiva obligación, así como listados de derechos por parte de los televidentes

4.4.2. Decálogo de los derechos del televidente

Como instrumento de motivación, información y reflexión se generará, a partir de la revisión y compilación normativa que la CRC realiza en 2020, un decálogo pedagógico que compile los derechos que de la Ley y las normas emanan respecto a los televidentes, muy especialmente de niños, niñas y adolescentes.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 25 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Este decálogo será de valor netamente informativo y pedagógico y en ningún momento constituirá una norma más. Se divulgará en formatos escritos y audiovisuales a toda la sociedad civil.

4.4.3. Catálogo de obligaciones de los operadores

También resultante de la compilación normativa que la CRC adelanta en 2020, se extraerá el más detallado catálogo posible de manera que en un solo documento (en formatos texto y audiovisual) cualquier regulado pueda consultar las obligaciones a las que está sometido por la norma en materia de contenidos, así como las conductas que pueden conducir a sanción y las conceptualizaciones necesarias para entender la importancia e impacto social de estas.

4.4.4. Recursos educativos (cursos, talleres, foros, cartillas)

Partiendo también del análisis de información y del dialogo sectorial, tras identificar las principales necesidades formativas para el sector en materia de contenidos audiovisuales se generarán cursos sobre los temas de normativa, derechos del televidente, participación y mejora del servicio.

Los cursos se generarán de manera que puedan ser dictados de manera tanto presencial como virtual, y tanto sincrónica como asincrónica. Constarán de un programa, una metodología, contenidos, recursos asociados (como videos, cartillas, juegos, aplicaciones), material de apoyo (escrito, audiovisual y lúdico) y referentes. Se alojarán en la plataforma web que la CRC implementará para concentrar y disponer todos los recursos útiles para el modelo preventivo.

En relación con la **capacitación** respecto al presente Modelo, se tiene previsto hacer mesas de trabajo con funcionarios, regulados y demás agentes del sector para sensibilizar a través del nuevo enfoque con el que ejercerá la Comisión, las funciones de vigilancia y control en materia de contenidos.

4.4.5. Mediciones e informes

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 26 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Las actividades de medición y los análisis que regularmente se harán a la información de base (PQR, actuaciones, reportes, parrillas de programación) estarán regidos por una metodología estandarizada y consistente, de manera que puedan ser implementados siempre de la misma forma.

Se buscará implementar la realización periódica de mediciones que recopilen información, ya sea a partir de encuestas de audiencia o de observación de contenidos, que permitan contar con un panorama claro y objetivo de: 1. Expectativas de los televidentes respecto a los contenidos, 2. Aspectos de la norma donde se registran más incumplimiento, 3. Fortalezas del servicio en materia de contenidos, 4. Necesidades de los regulados.

Estas mediciones generarán informes divulgativos que serán puestos a disposición de la sociedad y sus resultados serán difundidos como puntos de partida para la reflexión sectorial, la participación de la ciudadanía y la disminución del riesgo de incumplimiento por parte de los regulado.

Estas herramientas se valdrán de encuestas, estadísticas oficiales, observaciones directas, evaluaciones de expertos, consultas, etc., que permitan conocer el estado de temas y variables como la satisfacción y confianza (entre los sujetos regulados, ciudadanos, consumidores, etc.), eficiencia (costos en términos presupuestarios, cargas a los sujetos regulados) y efectividad (salud, seguridad, protección ambiental, etc.).

Respecto del **análisis de la información**, y tal como se ha mencionado, la CRC publicará periódicamente el resultado de los análisis efectuados, así:

- Revisión y análisis de los diferentes reportes de información, específicamente los relacionados con la implementación de sistemas de acceso, PQR reportadas por los operadores, licenciatarios o concesionarios del servicio de información, parrillas de programación.
- Revisión y análisis de las PQR recibidas directamente por la CRC.
- Resultados de observación sistemática de contenidos.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 27 de 34
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Conclusiones y recomendaciones surgidas del trabajo conjunto con los operadores, defensores del televidente y ciudadanos, en los espacios de diálogo y construcción.

4.4.6. Bitácoras de trabajo y acompañamiento a los regulados

Como herramienta central para las actividades de acompañamiento y mejora con los regulados que quieran aprovecharlas se llevará un registro tipo bitácora donde constarán: 1. las condiciones iniciales de dicho operador en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones en materia de contenidos (registro de incumplimientos, estadísticas de PQR, autopercepción inicial), 2. un registro trimestral de acciones asumidas (capacitaciones tomadas, mesa de trabajo, etc.),

Síntesis de las herramientas según tipo de actividad

Capacitación y formación	Gestión, divulgación de Información	Orientación, atención y acompañamiento	Participación
<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de Trabajo • Cursos y talleres virtuales y presenciales • Cartillas • Catálogo de obligaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediciones, Informes • decálogo de derechos del televidente 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales- Guías • Foros-Conferencias • Mesas de Trabajo con expertos y otras autoridades • Bitácoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de Valor • Defensor del televidente

Elaboración propia CRC

Las actividades establecidas en el presente Modelo y la aplicación de las herramientas mencionadas se realizarán en cuatro escenarios principales, sin perjuicio de otros posibles:

4.5.1. Espacios sectoriales de diálogo y trabajo conjunto

El eje de todo el Modelo es el trabajo constructivo y conjunto con todos los actores de interés, especialmente con los operadores regulados. Las actividades relacionadas con este trabajo se realizarán en espacios sectoriales tales como:

- Mesas de trabajo
- Espacios de información, discusión y diálogo (paneles, foros)
- Plataformas web para cocreación

4.5.2. Espacios educativos y formativos

Las actividades de formación y capacitación se realizarán en espacios presenciales y virtuales que permitan la cobertura de cada recurso o herramienta pedagógica sobre la totalidad de los agentes de valor contemplados por cada una.

- Plataforma de aprendizaje virtual de la CRC
- Instituciones educativas de primaria y secundaria
- Instituciones de Educación Superior – programas relacionados con Comunicaciones y Derecho
- Defensorías del televidente

Plataforma de aprendizaje virtual de la CRC	Instituciones educativas	Defensorías del televidente
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición, convocatoria y realización de cursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación con programas primaria y secundaria a cargo de MinEducación para difusión de derechos del televidente y protección de la infancia. • Articulación con programas de educación superior relacionados con para llevar conferencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo continuo con los defensores del Televidente para divulgar y realizar, en sus espacios, los recursos de sensibilización propuestos.

Elaboración propia CRC

4.5.3. Repositorios de información y recursos

Conforme al principio de transparencia que rige a la CRC como entidad pública y Autoridad, toda la información que se genere a partir de las actividades que componen el presente Modelo estará disponible para consulta y uso de los agentes de interés. Los informes, cartillas, manuales, recursos pedagógicos y formativos y campañas de sensibilización estarán dispuestas en un subsitio de la web de la CRC que será a su vez diseñado para la mayor navegabilidad, usabilidad e interactividad posible.

4.5.4. Medios de comunicación y defensorías del televidente

En los medios de comunicación lineales y digitales se podrán desarrollar campañas de sensibilización, información y divulgación que busquen sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos del televidente y los mecanismos de participación ciudadana. Esto incluye la difusión en medios de los resultados de los estudios y análisis sobre la información base.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 30 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

BIBLIOGRAFIA

Constitución Política de la República de Colombia de 1991.

República de Colombia. Ley 1978 de 2019 "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"

República de Colombia. Ley 182 de 1995 "Por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la comisión nacional de televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones".

República de Colombia. Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"

Autoridad Nacional de Televisión. Resolución 650 de 2018 "Por la cual se Reglamenta el Servicio de Televisión Comunitaria".

Autoridad Nacional de Televisión. Resolución 350 de 2016 "Por medio de la cual se reglamentan la implementación de los sistemas de acceso en los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva y se dictan otras disposiciones".

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Resolución 3160 de 2017 "Por la cual se establece la Política Pública de Vigilancia Preventiva"

Comisión Nacional de Televisión. Acuerdo 002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta"

Comisión Nacional de Televisión. Acuerdo 003 de 2011 "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 2 de 2011 que reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta".

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 31 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Baldwin, Robert y Martin Cave. *Understanding Regulation. Theory, Strategy and Practice*. Oxford University Press. 1999. (En especial el capítulo 8. *Enforcing Regulation*, pp. 96 a117).

Media Ownership Observatory. <http://colombia.mom-rsf.org/es/media/tv/>

Nieto García, Alejandro. *Derecho Administrativo sancionador*, segunda edición, Ed. Tecnos, Madrid, 1994

Sandoval Escobar, M. (2006). Los efectos de la televisión sobre el comportamiento de las audiencias jóvenes desde la perspectiva de la convergencia y de las prácticas culturales. *Universitas Psychologica*, 5(2), 205-222. Retrieved June 22, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200002&lng=en&tlng=es.

Comisión de Regulación de Comunicaciones (2020). Agenda Regulatoria CRC 2020-2021 de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales.

Consejo Nacional de Televisión- CNTV. Educación en medios audiovisuales. Disponible en: https://www.cntv.cl/cntv/site/edic/base/port/educacion_en_medios.html

Consejo Nacional de Televisión- CNTV. Análisis de Cargos y Sanciones. Disponible en: <https://www.cntv.cl/analisis-de-cargos-y-sanciones-2018/cntv/2019-12-30/122359.html>

OECD (2019), *Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones*. París: OECD Publishing.

OCDE (2014). *Estudio de la OCDE sobre la política regulatoria en Colombia: Más allá de la simplificación administrativa*. París: OECD Publishing.

OECD (2014), *Regulatory Enforcement and Inspections*, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264208117-en>.

OECD (2012), *Recommendation of the Council on Regulatory Policy and Governance*, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264209022-en>.

OECD (2010), *Better Regulation in Europe: Netherlands 2010*, Better Regulation in Europe. OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264084568-en>.

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 32 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Oded, S. (2010). Enforcement Strategies, Compliance Programs, and the Intermediary Gatekeepers. Meeting of the American Law and Economics Association. Session 52: Crime, Labor, Health 6 (p. 43). Nueva Jersey: Woodrow Wilson School, Princeton University

OFCOM. Content sanctions and adjudications. Bulletin. <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/bulletins/content-sanctions-adjudications>.

Superintendencia de Industria y Comercio (2020). Modelo de vigilancia preventiva, Dirección de investigaciones de protección a usuarios de servicios de comunicaciones.

Oded, S. (2010). Enforcement Strategies, Compliance Programs, and the Intermediary Gatekeepers. Meeting of the American Law and Economics Association. Session 52: Crime, Labor, Health 6 (p. 43). Nueva Jersey: Woodrow Wilson School, Princeton University

Sitio web de la Comisión Nacional de los Mercados de las Telecomunicaciones y la Competencia (CNMC) <https://www.cnmc.es/>

Sitio web de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado de España: <https://ww.boe.es>

Sitio web del Consejo Audiovisual de Cataluña, España: <https://www.cac.cat/es>

Sitio web del Consejo Audiovisual de Andalucía, España: <https://www.consejoaudiovisualdeandalucia.es/>

Sitio web de las Fichas temáticas sobre la Unión Europea: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/home>

Sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en: <http://www.ift.org.mx/>

Sitio web de Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC). <https://crtc.gc.ca/>

Sitio web de Australian Communications and Media Authority (ACMA) <https://www.acma.gov.au/>

Sitio web del Consejo Nacional de Televisión de Chile en: <https://www.cntv.cl/>

Sitio web del Ente Nacional de Comunicaciones de Argentina en: <https://www.enacom.gob.ar/>

Sitio web de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual de Argentina en:
<https://defensadelpublico.gob.ar/>

Modelo de Vigilancia y Control con enfoque preventivo en materia de contenidos	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 34 de 34	
	Actualizado: 26/08/2020	Revisado por: Coordinación de Contenidos Audiovisuales	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			