	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Once TV México</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección General</b>		
	Elaboró	Autorizó	DG-FED-56				
	Subdirección de Calidad	Dirección General	Revisión:				
			Fecha:			22/11/11	
Página:			1 de 3				

## PREÁMBULO

El derecho a la libertad de opinión y de expresión es un derecho humano fundamental contenido en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU. En el ordenamiento jurídico mexicano, conforme al artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se entiende que el individuo tiene una esfera de derechos que incluye la libertad de expresión y el derecho a la información.

Este derecho lo tiene todo ciudadano, también en su calidad de televidente. Ante el quehacer diario de los medios de comunicación y, en particular, de las televisiones, el televidente tiene el derecho de expresarse, manifestar sus inquietudes, realizar observaciones y buscar respuestas a las dudas suscitadas.


Sobre todo, las televisiones con vocación de servicio público - pertenecientes al gobierno o a instituciones públicas- tienen la obligación de cumplir su misión, objetivos, deberes y sus responsabilidades sociales como medios -tal y como especifican sus normativas-, y por ello, es necesario que existan cauces de comunicación directos con los públicos para reflexionar y buscar caminos de desarrollo y mejora continua.

Es importante que una televisora fomente una vía de diálogo con su audiencia, teniendo en cuenta que los grandes medios en México se han configurado como mecanismos de comunicación unidireccionales, es decir, un emisor único y un público masivo. Si bien es cierto que se realizan investigaciones cualitativas y sobre todo cuantitativas de audiencia a modo de encuestas, lo cierto es que son tan sólo un insumo de información para conocer los gustos y los comportamientos de los televidentes, pero hasta ahora no se propicia una comunicación horizontal con ellos; es decir, preguntan pero no responden, ni dan cuenta de sus conclusiones y sus acciones posteriores. De la misma manera, se han creado canales de comunicación específicos a nivel corporativo y para algunos programas por la vía telefónica y electrónica, pero a modo de servicio al cliente, de manera insuficiente y demasiado puntual, y sin ningún mecanismo de retroalimentación o rendición de cuentas.

Existe, por tanto, una necesidad de crear mecanismos de autorregulación específicos que sirvan para representar la conciencia deontológica de la televisión, que canalicen y respondan a las quejas y observaciones del público, a la vez que constituyan una vía de comunicación con éste para un mejor conocimiento mutuo (motivaciones, intereses y sensibilidades). En la medida en que un medio pueda conocer mejor a su público estará también en mejores condiciones para atender sus demandas motivadas (aquellas que responden a razones y juicios y no a respuestas mecánicas y pasivas), al permitir su participación en la mejora de calidad de sus contenidos.

Al mismo tiempo, una figura de comunicación horizontal puede mostrar al público cuáles son las pautas de trabajo y los criterios éticos que deben regir la labor del medio, lo cual ayuda a conocerlo y juzgarlo con mejor conocimiento de causa. Indirectamente, además, el público puede familiarizarse paulatinamente con estos criterios éticos y programáticos del medio recogidos en la normativa, en las políticas y en los códigos de ética televisiva y periodística.

Esto conllevaría un cambio en la cultura corporativa de los medios con vocación de servicio público que viven de la credibilidad de su público. Puesto que la televisión realiza una labor de escrutinio de las demás instituciones y de la propia sociedad, no es ético que se excluya a sí misma de ese ejercicio de crítica y de comunicación. La simple existencia de mecanismos como el que regula este estatuto expresa al público la disposición de rectificar sus prácticas y su trabajo, a través del diálogo.

	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Once TV México</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección General</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-FED-56</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección General</b>	<b>Revisión:</b>			
			<b>Fecha:</b>			<b>22/11/11</b>
<b>Página:</b>			<b>2 de 3</b>			

## PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1. La estación de televisión XEIPN Once TV México, en su carácter de órgano de apoyo, es una unidad administrativa que participa de la personalidad jurídica y patrimonio del Instituto Politécnico Nacional (IPN) y tiene como función la extensión y difusión de la educación y la cultura, a través de la generación y transmisión de programas de televisión, en los términos y con los objetivos previstos en el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Su actividad, sus principios y valores están regidos por la normativa del IPN, y como medio permisionario del Gobierno Federal, también cumple puntualmente con la Ley Federal de Radio y Televisión y su Reglamento. Además, se atiene a lo establecido en el documento interno *Políticas de Comunicación de Once TV México*, mismas que invitan a crear y orientan, a su vez, los códigos editoriales y deontológicos y los estatutos como éste.

## NATURALEZA DEL ESTATUTO

Art. 2. La Dirección General de Once TV México crea la figura del Defensor de la Audiencia, para atender las quejas y observaciones de la audiencia, y con ello estimular una cultura del reconocimiento y de la corrección de errores; y para servir como vía de diálogo entre la televisión y su audiencia, mediante la participación y el conocimiento mutuo.

## EL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA

### Funciones

Art. 3. El Defensor de la Audiencia atenderá las quejas de los televidentes, que plantean errores graves y cuestiones polémicas sobre el tratamiento de las informaciones y otros contenidos del medio, y las de quienes se han visto afectados por una noticia y consideran vulnerados sus derechos.

Art. 4. El Defensor de la Audiencia también estimulará la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación del medio, y con ello se constituye en el Canal para que el público realice sus sugerencias y observaciones.

Art. 5. El Defensor de la Audiencia ejercerá su función con total independencia y autonomía y con los medios materiales que necesite, provistos por Once TV México.

Art. 6. Su trabajo será de tiempo eventual y será remunerado.

### Nombramiento


Art. 7. El primer nombramiento será realizado por el Director General de Once TV México.

Art. 8. El Defensor de la Audiencia acreditará en su *curriculum vitae* reconocido prestigio, conocimientos del medio televisivo y de Once TV México, credibilidad y solvencia profesional.

Art. 9. El cargo durará dos años prorrogables por uno más, en caso de que lo apruebe el Comité por votación de dos terceras partes.

Art. 10. Será motivo de cese:

- El vencimiento del plazo para el que fue nombrado.
- La dimisión presentada por el Defensor de la Audiencia.

	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Once TV México</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección General</b>	
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-FED-56</b>			
	<b>Subdirección de Calidad</b>	<b>Dirección General</b>	<b>Revisión:</b>			
			<b>Fecha:</b>			<b>22/11/11</b>
<b>Página:</b>			<b>3 de 3</b>			

- Si se demuestra la vulneración de la normativa, las políticas, el estatuto o los códigos deontológicos, la extralimitación de funciones o la vulneración de derechos de un profesional de Once TV México.

## Procedimiento

Art. 11. El Defensor de la Audiencia podrá actuar por oficio o a instancia de parte. En este caso, la queja será presentada en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del momento en que tuvieron lugar los hechos que la originan, mediante correo electrónico y en la forma que se indique. Para tales efectos, se contará con los recursos técnicos necesarios.

Art. 12. El Defensor de la Audiencia llevará un registro de las quejas tramitadas, mismas que resolverá o rehusará, mediante escrito motivado y publicado en la página de Internet.

Art. 13. Podrá rehusar u obviar aquellas quejas o cuestionamientos que sean anónimos, que no se realicen en los plazos previstos, las que vulneren los derechos de terceros, las que se basen en la opinión y en el gusto propio, las que no tengan fundamento, las que no se enmarquen dentro de sus funciones específicas o que contengan un lenguaje soez y las que estén pendientes de resolución judicial y administrativa.

Art. 14. El Defensor de la Audiencia siempre tratará de ofrecer información y explicaciones ante las demandas ciudadanas, pero no atenderá solicitudes de acceso a la información pública en los términos y procedimientos que señala la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, ni gestionará derechos de réplica de la manera en que se indica en la Ley Federal de Radio y Televisión y su Reglamento, puesto que es un mecanismo de compromiso ético y no una instancia jurídica.

Art. 15. Cuando la queja sea admitida, el Defensor de la Audiencia investigará el problema o asunto planteados, pudiendo solicitar la colaboración e información de las áreas o direcciones del medio, dando respuesta a la queja vía Internet o por otra que considere oportuna.

Art. 16. Respecto a lo anterior, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Los profesionales afectados por la investigación tendrán el derecho a ser escuchados y a comprobar que se recoge su versión en la respuesta a los televidentes.
- Las investigaciones serán confidenciales hasta el momento de la publicación de resultados.
- El Defensor no podrá vulnerar los derechos de los periodistas establecidos en las políticas y en el Estatuto del Equipo de Noticias de Once TV México.
- El Defensor evitará los juicios de valor y se acogerá siempre a lo estipulado en la normativa externa e interna.

Art. 17. El Defensor de la Audiencia podrá contar con un espacio en la programación de Once TV México, donde podrá realizar un balance de su trabajo, así como responder públicamente aquellas quejas que sean muestra representativa de las inquietudes del público o que considere relevantes.

Art. 18. Se publicarán en la página de la Internet de Once TV México las decisiones y explicaciones pertinentes sobre los casos, en un lugar establecido y permanente del propio portal.

Art. 19. Se entregará un reporte trimestral breve y otro anual a la Dirección General de Once TV México para un ejercicio de retroalimentación y apoyo común.