	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DED-13</b>				
	<b>Subdirección de Vinculación Politécnica</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Revisión:</b>			<b>02</b>	
			<b>Fecha:</b>			<b>14/06/19</b>	
<b>Página:</b>			<b>1 de 4</b>				

## 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 al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. 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.

## PRINCIPIOS GENERALES


Art. 1. La estación de televisión XEIPN Canal Once, 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 concesionario del Gobierno Federal, también en los que establece al respecto la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Por lo anterior y dado que XEIPN Canal Once, trabaja un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el esquema de las Normas Internacionales ISO 9001:2008 y en la ISAS BCP 9001:2010 (es precisamente de ésta última Norma especializada para medios de comunicación), que la Dirección del Once creó la Figura de LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA.

Además, se atiene a lo establecido en el documento interno Políticas de Comunicación de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal del Instituto Politécnico Nacional, mismas que invitan a crear y orientan, a su vez, los códigos editoriales y deontológicos y estatutos como éste; y a lo estipulado en el Artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## NATURALEZA DEL ESTATUTO

Art. 2. El Once establece la figura de la Defensoría de la Audiencia para atender las quejas y observaciones de la audiencia, y con ello estimular una cultura del reconocimiento y corrección de

	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DED-13</b>				
	<b>Subdirección de Vinculación Politécnica</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Revisión:</b>			<b>02</b>	
			<b>Fecha:</b>			<b>14/06/19</b>	
<b>Página:</b>			<b>2 de 4</b>				

errores; y para servir como vía de diálogo entre la televisora y su audiencia, mediante la participación y el conocimiento mutuo.

## DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

### FUNCIONES

Art. 3. La Defensoría de la Audiencia atenderá las sugerencias, peticiones, quejas o señalamientos de los televidentes sobre errores en los contenidos del Once, afectaciones técnicas y cuestiones polémicas en el tratamiento de la información, así como las de quienes consideren que se han visto afectados por una noticia o consideran vulnerados sus derechos como audiencia.

Art. 4. La Defensoría de la Audiencia, también, estimulará la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación del medio, y con ello se constituye el canal para que el público realice sugerencias y observaciones, mismas que se comunicarán a la Dirección de la emisora y las áreas responsables.

Art. 5. La Defensoría de la Audiencia ejercerá su función con total independencia y autonomía y con los medios materiales que necesite, provistos por el Once.

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

### NOMBRAMIENTO


Art. 7. El nombramiento será realizado por la Dirección del Once y avalado por un Acuerdo de Áreas Consultoras de la emisora.

Art. 8. El Defensor o Defensora de la Audiencia deberá tener treinta años de edad cumplidos al día de su designación; no haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año; no haber laborado en el Once durante un periodo previo de dos años y acreditar en su *curriculo vitae* reconocido prestigio, conocimientos del medio televisivo y del Once, credibilidad y solvencia profesional.

Art. 9. El cargo será de dos años, prorrogables por dos periodos similares inmediatos. El Defensor o Defensora de la Audiencia podrá retomar el cargo posteriormente, al cumplir dos años de separación del cargo.

Art. 10. Será motivo de cese:

- El vencimiento del plazo para el que fue nombrado.
- La dimisión presentada por el Defensor o Defensora de la Audiencia, una vez aceptada por la Dirección del Once por motivos razonados.

	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DED-13</b>				
	<b>Subdirección de Vinculación Politécnica</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Revisión:</b>			<b>02</b>	
			<b>Fecha:</b>			<b>14/06/19</b>	
<b>Página:</b>			<b>3 de 4</b>				

- Por decisión de la Dirección del Once, 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 del Once.

## PROCEDIMIENTO

Art. 11. La Defensoría de la Audiencia podrá actuar por oficio o a instancia de parte. En este caso, la queja será presentada en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del momento en que tuvieron lugar los hechos que la originan, mediante el Sistema del Defensor de la Audiencia (<http://oncetv-ipn.net/buzon/defensor/>).

Art. 12. La Defensoría 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. La Defensoría 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 Telecomunicaciones y Radiodifusión, puesto que es un mecanismo de compromiso ético y no una instancia jurídica.

Art. 15. Cuando la queja sea admitida, la Defensoría 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 en un plazo máximo de veinte días hábiles.

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 o Defensora no podrá vulnerar los derechos de los periodistas establecidos en las políticas y en el Código de Autorregulación Periodístico.
- El Defensor o Defensora evitará los juicios de valor y se acogerá siempre a lo estipulado en la normativa externa e interna.

Art. 17. Se publicarán en la página de la Internet del Once las decisiones y explicaciones pertinentes sobre los casos, en un lugar establecido y permanente del propio portal.

	<b>Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once</b>			<b>ISO / ISAS</b>	<b>Dirección</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>DG-DED-13</b>				
	<b>Subdirección de Vinculación Politécnica</b>	<b>Coordinación</b>	<b>Revisión:</b>			<b>02</b>	
			<b>Fecha:</b>			<b>14/06/19</b>	
<b>Página:</b>			<b>4 de 4</b>				

Art. 18. La Defensoría de la Audiencia redactará dos tipos de reportes:

- Un **reporte trimestral**, breve, cuya fecha de entrega no excederá los diez días hábiles posteriores a cada trimestre.
- Un **reporte anual**, también de carácter breve, que ofrecerá una visión global, y cuya entrega límite será de veinte días hábiles a cada ciclo anual de la Defensoría.

#### **TRANSITORIO**

Único. El Defensor de la Audiencia actual durará en el cargo desde el 22 de noviembre del 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2019 a fin de ajustar la encomienda de acuerdo a años calendario, aunado a que el proceso de registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) inició a finales de noviembre del 2017, y su notificación oficial se dio hasta el 23 de abril de 2018.