	Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DED-13	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			1 de 4			

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.

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1. La Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal, 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 Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Por lo anterior y dado que XEIPN Canal Once, ha certificado su Sistema de Gestión de la Calidad bajo 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 de Canal Once, crea la Figura de EL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA, con base en lo señalado en los puntos 3.15, 7.2.3 y 8.2.1 de la citada Norma

Además, se atiende a lo establecido en el documento interno Políticas de Comunicación de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal, mismas que invitan a crear y orientan, a su vez, los códigos editoriales y deontológicos y los estatutos como éste.

	Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once			ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó	DG-DED-13			
	Subdirección de Calidad	Dirección	Revisión:			
			Fecha:			28/10/15
Página:			2 de 4			

NATURALEZA DEL ESTATUTO

Art. 2. La Dirección de Canal Once 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, sugerencias, peticiones o señalamientos de los televidentes, sobre errores en los contenidos de Canal 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 en sus derechos como audiencia.

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, mismos que se comunicarán a la Dirección de Programación y Continuidad.

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

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


Nombramiento

Art. 7. El nombramiento será realizado por el Director de Canal Once.

Art. 8. El Defensor 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 Canal Once durante un periodo previo de dos años y acreditar en su *curriculum vitae* reconocido prestigio, conocimientos del medio televisivo y de Canal Once, credibilidad y solvencia profesional.

Art. 9. El cargo durará un año, prorrogables por uno más.

Art. 10. Será motivo de cese:

	Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once			ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó	DG-DED-13			
	Subdirección de Calidad	Dirección	Revisión:			
			Fecha:			28/10/15
Página:			3 de 4			

- El vencimiento del plazo para el que fue nombrado.
- La dimisión presentada por el Defensor de la Audiencia, una vez aceptada por el Director de Canal Once por motivos razonados.
- Por decisión del Director de Canal 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 de Canal Once.

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 un plazo no mayor a siete 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/>) y/o al teléfono asignado a la Defensoría de la Audiencia de Canal Once para tales efectos.

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 en un plazo máximo de veinte días hábiles.

	Estatuto del Defensor de la Audiencia de Canal Once			ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó	DG-DED-13			
	Subdirección de Calidad	Dirección	Revisión:			
			Fecha:			28/10/15
Página:			4 de 4			

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 Código de Autorregulación Periodístico.
- El Defensor 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 de Canal Once las decisiones y explicaciones pertinentes sobre los casos, en un lugar establecido y permanente del propio portal.

Art. 18. El Defensor de 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.