

DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

Introducción

La libertad de opinión y 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, la persona 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 es un derecho del que goza la ciudadanía, además en su calidad de audiencia.

Para los medios de comunicación y, en particular, para las televisoras, las audiencias son su razón de ser, la comunidad a la cual dirigen sus contenidos, y de la que esperan recibir una retroalimentación que ayuda a brindar un mejor servicio. Esta audiencia tiene el derecho a expresarse, manifestar sus inquietudes, realizar observaciones y solicitar respuesta a sus dudas. Para ello, es indispensable que existan canales directos de comunicación con el público, como la Defensoría de la Audiencia con la que cuenta esta emisora.

Normatividad

Canal Once estableció en el año 2007, de conformidad con la norma de calidad ISAS 9001-2010, **la Defensoría de la Audiencia** como mecanismo de mediación con sus espectadores. El **Defensor de la Audiencia** estimula la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación del medio y, con ello, se constituye en el vínculo para que el público realice sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones y señalamientos.

La **Defensoría** de Canal Once atiende a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (artículo 259), promulgada en julio de 2014, pues indica que los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deberán contar con una Defensoría de Audiencia.

Como indica el Estatuto que regula a la Defensoría de la Audiencia en Canal Once, éste recibe, documenta, procesa y da seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones y señalamientos de las personas que componen a la audiencia.

Funciones

Cumple su cometido respondiendo a solicitudes que se plasman en el procedimiento con el que cuenta la Defensoría de la Audiencia en el portal de Canal Once. Es canal de la negociación en caso de conflicto entre un televidente o cibernauta con la emisora; establece mecanismos de



alfabetización mediática y rinde cuentas a través de la página web de Canal Once, con el objetivo de ser una vía de diálogo para la mejora continua de la emisora.

Contacto con el Defensor

El portal de Canal Once cuenta con el procedimiento para realizar una queja u observación, las normas de autorregulación del Canal, y en él puede leerse, además del Estatuto de la Defensoría, las normas de Autorregulación de Canal Once y los informes presentados por la Defensoría de la Audiencia.

Vigencia en el cargo

Artículo 9° del Estatuto de la Defensoría de la Audiencia:

“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.”