

 canal once	Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once				SGC	DAJ
	Elaboró	Autorizó	AJ-DED-02			
			Revisión:	03		
			Fecha:	29/07/25		
			Página:	1 de 4		
Subdirección de Normatividad	Dirección de Asuntos Jurídicos					

PREÁMBULO

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 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.

Ante el quehacer diario de los medios de comunicación y, en particular, de las televisoras, el televidente tiene el derecho de expresarse, manifestar sus inquietudes, realizar observaciones y buscar respuestas a las dudas suscitadas. Sobre todo, los medios públicos, tienen la obligación de cumplir su misión, objetivos, deberes y sus responsabilidades sociales y por ello, es necesario que existan cauces de comunicación directos con la audiencia para reflexionar y buscar caminos de desarrollo.

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 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, principios y valores están regidos por la normativa del IPN, y como concesionario del Gobierno Federal, lo que prevé la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Asimismo, se observan las Políticas de Comunicación de la Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal del Instituto Politécnico Nacional, así como lo estipulado en el Artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

NATURALEZA JURÍDICA DEL ESTATUTO

Artículo 2. El Once establece la figura de la Defensoría de la Audiencia, como un mecanismo para atender las quejas, observaciones, sugerencias o peticiones de las personas que integran la audiencia, con el propósito de fortalecer los principios de transparencia, responsabilidad social y compromiso ético en los contenidos transmitidos por la televisora. Asimismo, para servir como vía de diálogo entre la televisora y su audiencia, la cual propicie la participación activa de la ciudadanía, el conocimiento mutuo y la mejora continua en el ejercicio de la comunicación pública.

DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

FUNCIONES

Artículo 3. La Defensoría de la Audiencia atenderá las quejas, observaciones, sugerencias, o peticiones de las audiencias sobre contenidos y programación. Asimismo, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar sus derechos.

Artículo 4. La Defensoría de la Audiencia, tendrá, entre sus funciones, la responsabilidad de estimular la participación ciudadana en la configuración de los contenidos y la programación de la emisora, como parte de su compromiso con la construcción de una comunicación pública incluyente, democrática y sensible a las necesidades e intereses de su audiencia.

 canal once	Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once				SGC	DAJ
	Elaboró	Autorizó	AJ-DED-02			
			Revisión:	03		
			Fecha:	29/07/25		
			Página:	2 de 4		
Subdirección de Normatividad	Dirección de Asuntos Jurídicos					

La Defensoría de la Audiencia participará en calidad de invitada en las reuniones del Consejo Ciudadano de Canal Once, con el propósito de informar y rendir cuentas sobre las quejas, observaciones, sugerencias o peticiones recibidas por parte de las audiencias.

Artículo 5. La Defensoría de la Audiencia ejercerá sus funciones con plena independencia, imparcialidad y autonomía de gestión, con los medios materiales y técnicos que necesite, de conformidad con sus funciones, los cuales serán provistos por Canal Once.

Artículo 6. El desempeño de las funciones de la Defensoría de la Audiencia se llevará a cabo durante el periodo que determine el presente estatuto, de conformidad con los lineamientos y procedimientos establecidos para su designación y permanencia en el cargo.

La persona titular de la Defensoría ejercerá sus actividades de manera profesional y será remunerada conforme a los recursos y disposiciones administrativas asignadas por Canal Once, en atención a la naturaleza y responsabilidad de sus funciones.

NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA TITULAR DE LA DEFENSORÍA DE LA AUDIENCIA

Artículo 7. La persona titular de la Defensoría de la Audiencia será designada por la Dirección General de Canal Once, a partir de un proceso de revisión y análisis de perfiles, y su nombramiento deberá contar con el aval de un Acuerdo emitido por las Áreas Consultoras de la emisora.

Artículo 8. La persona que sea designada como Defensora o Defensor de la Audiencia deberá cumplir con al menos siguientes requisitos al momento de su nombramiento:

- I. Tener cuando menos treinta años cumplidos al día de su designación;
- II. Acreditar, mediante su currículum vitae, un reconocido prestigio profesional, en las materias de comunicaciones, derecho, radiodifusión o telecomunicaciones;
- III. No haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año; y
- IV. No haber desempeñado funciones laborales, contractuales o de cualquier otra naturaleza dentro de Canal Once, al menos durante los dos años inmediatos anteriores a su nombramiento.

Artículo 9. El cargo se ejercerá por un periodo de tres años, contados a partir de la fecha de su nombramiento. Este encargo podrá ser prorrogado hasta por dos periodos adicionales consecutivos de igual duración, mediante acuerdo expreso de la Dirección General de Canal Once y previo aval de las Áreas Consultoras de la emisora.

Artículo 10. La persona titular de la Defensoría de la Audiencia cesará en sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- I. El vencimiento del plazo del nombramiento, sin que medie prórroga conforme a lo establecido en el presente estatuto;
- II. La renuncia expresa presentada por la Defensora o Defensor de la Audiencia; y
- III. Decisión fundada de la Dirección General de Canal Once, en caso de que se acredite que la persona titular ha incurrido en alguna de las siguientes conductas:
 - a) Vulneración de la normatividad aplicable, de las políticas internas, del estatuto o de los códigos de ética o deontológicos que rigen la actuación institucional;
 - b) Extralimitación en el ejercicio de sus funciones, afectando las atribuciones o responsabilidades de otras áreas; y

 canal once	Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once				SGC	DAJ
	Elaboró	Autorizó	AJ-DED-02			
			Revisión:	03		
			Fecha:	29/07/25		
			Página:	3 de 4		
Subdirección de Normatividad	Dirección de Asuntos Jurídicos					

- c) Transgresión de los derechos de las y los colaboradores de Canal Once, comprometiendo la integridad profesional del medio.

PROCEDIMIENTO

Artículo 11. La Defensoría de la Audiencia podrá actuar por oficio o a instancia de parte, atendiendo las inquietudes y solicitudes presentadas por la audiencia de Canal Once.

En caso de quejas, observaciones, sugerencias o peticiones formulados por la audiencia respecto a los contenidos transmitidos por Canal Once, los televidentes cuentan con un plazo no mayor a siete días hábiles posteriores a la emisión del programa que la originan, para presentar su reclamación a través del Sistema de la Defensoría de la Audiencia, accesible en la siguiente dirección electrónica: (https://rpx.canalonce.mx/sistemas/defensor_v4/llenado_v3.php).

Asimismo, los televidentes podrán, en cualquier momento, enviar sugerencias, observaciones y peticiones relacionadas con la programación y contenidos mediante el mismo sistema, el cual se mantiene abierto como un canal permanente de comunicación entre la audiencia y la emisora.

Artículo 12. La Defensoría de la Audiencia llevará un registro sistemático y actualizado de todas las quejas, observaciones, sugerencias y peticiones que reciba a través del sistema establecido para atención del público, mismas que serán analizadas y resueltas o, en su caso, rechazadas, mediante una respuesta debidamente fundada y motivada, que deberá contener las razones técnicas y jurídicas que sustenten la determinación adoptada.

Artículo 13. Podrá rehusar u omitir aquellas quejas, observaciones, sugerencias o peticiones que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

- I. Cuando sean anónimos, es decir, que no contengan datos mínimos de identificación del remitente que permitan su adecuada gestión;
- II. Cuando sean presentados fuera de los plazos establecidos en el presente estatuto para su recepción;
- III. Cuando su contenido implique una vulneración a los derechos de terceros o afecte la privacidad, honra o integridad de personas físicas o jurídicas;
- IV. Cuando se fundamenten exclusivamente en opiniones personales, juicios de valor o preferencias subjetivas, sin relación con posibles incumplimientos normativos o editoriales;
- V. Cuando carezcan de fundamento, claridad o elementos mínimos que permitan su análisis razonado;
- VI. Cuando no se enmarquen dentro de las funciones específicas de la Defensoría de la Audiencia;
- VII. Cuando incluyan lenguaje ofensivo, discriminatorio, difamatorio o soez; y
- VIII. Cuando el asunto esté pendiente de resolución en una instancia judicial o administrativa competente, y su pronunciamiento pudiera interferir con dichos procedimientos.

Artículo 14. La Defensoría de la Audiencia tendrá como principio rector la atención respetuosa, clara y oportuna de las demandas de los televidentes, procurando en todo momento ofrecer información y orientación vinculada con los contenidos y programación de Canal Once.

No obstante, en su carácter de mecanismo institucional de naturaleza ética y no jurídica, la Defensoría no está facultada para atender solicitudes de acceso a la información pública regulados por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tampoco gestionará derechos de réplica.

 canal once	Estatuto de la Defensoría de la Audiencia de Canal Once				SGC	DAJ
	Elaboró	Autorizó	AJ-DED-02			
			Revisión:	03		
			Fecha:	29/07/25		
			Página:	4 de 4		
Subdirección de Normatividad	Dirección de Asuntos Jurídicos					

Artículo 15. Cuando una queja, observación, sugerencia o petición presentada por la audiencia sea admitida por la Defensoría de la Audiencia, esta podrá solicitar la colaboración y la información necesaria a las Áreas o Direcciones competentes de Canal Once, a fin de contar con los elementos suficientes para emitir una respuesta fundada y motivada.

En los casos en que la atención del planteamiento requiera la participación directa de alguna de las áreas internas de Canal Once, la persona titular de la Defensoría, con el apoyo de la Dirección de Asuntos Jurídicos, gestionará dicha solicitud con la unidad correspondiente, acordando:

- I. El tratamiento que se dará a la queja, observación, sugerencia o petición;
- II. Las acciones conjuntas para su atención; y
- III. El contenido de la respuesta brindada.

La respuesta será emitida a través del sitio oficial de Internet de Canal Once o por otro medio que la Defensoría considere pertinente, dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la admisión formal de la queja, observación, sugerencia o petición.

Artículo 16. En el ejercicio de sus funciones de análisis y resolución de quejas, observaciones, sugerencias o peticiones, la Defensoría de la Audiencia deberá observar los siguientes principios:

- I. Las acciones realizadas serán estrictamente confidenciales durante su desarrollo, hasta el momento en que se emita la respuesta correspondiente, con el fin de proteger la integridad del proceso y a las personas involucradas;
- II. La persona titular de la Defensoría no podrá vulnerar los derechos de las y los periodistas, conforme a lo establecido en las políticas internas del Canal y en el Código de Autorregulación Periodístico, asegurando el respeto a la libertad de expresión, el ejercicio profesional y la dignidad personal; y
- III. La Defensora o el Defensor deberá abstenerse de emitir juicios de valor en sus resoluciones o recomendaciones, limitándose a fundamentar sus pronunciamientos con base en la normativa vigente, tanto externa como interna, así como en criterios técnicos y deontológicos.

Artículo 17. La Defensoría de la Audiencia elaborará y presentará dos tipos de reportes que reflejen el desarrollo de sus actividades y el seguimiento dado a las manifestaciones del público:

- I. Reporte trimestral: Documento que contendrá un resumen de las quejas, observaciones, sugerencias y peticiones recibidas durante el trimestre correspondiente, así como las acciones realizadas para su atención;
- II. Reporte anual: Informe general y sintético que ofrecerá una visión global del trabajo desarrollado a lo largo del ciclo anual correspondiente, incluyendo tendencias, recomendaciones recurrentes, y posibles áreas de mejora para la emisora; Este documento deberá presentarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles contados a partir de la conclusión del año de funciones de la Defensoría; y
- III. Informe trimestral de Alfabetización mediática: Documento que deberá incluir herramientas y conocimientos suficientes para una adecuada comprensión y análisis de la información, los mensajes, contenidos y publicidad que las audiencias reciben a través de la televisión, con la finalidad de que, conozcan sus derechos y entiendan claramente los alcances e implicaciones de los mismos.

Dichos informes, deberán entregarse en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir de la conclusión del periodo reportado.