

## Comunicaciones con la Defensoría de la Audiencia

---

Canal Once, cuenta con un mecanismo de mediación que facilita su labor al poder escuchar la opinión, sugerencias, preguntas e, incluso, quejas del auditorio. Esta figura es la Defensoría de la Audiencia.

En este inicio de año, es importante recordar que la forma para entablar una comunicación con el Defensor de la Audiencia es a través de la página de internet de la emisora [www.canalonce.mx](http://www.canalonce.mx). Se debe acceder al apartado *Sobre Canal Once*, donde se encontrará la sección *Defensoría de la Audiencia*.

En dicha sección se encuentra el formulario para que el auditorio presente sus observaciones, sugerencias, peticiones, señalamientos y quejas sobre la programación de la emisora. De esta manera, la Defensoría de la Audiencia se encarga de atender, documentar, procesar y dar seguimiento, tal como lo establece el artículo 259 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las comunicaciones.

A fin de que la audiencia reciba una respuesta individualizada, los televidentes deben formular sus comentarios por escrito e identificarse con nombre, apellidos, domicilio, teléfono y correo electrónico. Asimismo, deben realizar su comunicación en un plazo no superior a 15 días naturales posteriores a la emisión del programa objeto de la misma.

Cuando las reclamaciones, quejas o sugerencias son recibidas, el Defensor las tramita en las áreas o departamentos responsables, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes. La respuesta de la Defensoría se debe realizar en un plazo máximo de veinte días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

Cabe mencionar que la actuación de la Defensoría de la audiencia se debe ajustar a los criterios de imparcialidad e independencia que hagan valer los derechos de los televidentes, según los códigos de ética de la emisora. Es importante resaltar, también, que el motivo de la observación o queja deberá estar basado en hechos y no en cuestiones de gusto u opinión personal.

En 2018, la Defensoría de la Audiencia atendió todas las comunicaciones del auditorio y los informes de ello se pueden encontrar en la misma sección web de la emisora.

Felipe López Veneroni  
Defensor de la Audiencia,  
Canal Once