

DE LA FUNCION DEL OMBUDSMAN DE LOS MEDIOS EN LA SOCIEDAD CONTEMPORANEA...

Gerardo Estrada R.

I. Antecedentes y Evolución de la Figura del Ombudsman

En una colaboración previa, se hizo referencia al origen histórico de la figura del *ombudsman* o defensor del pueblo, surgida en Suecia en 1713 por iniciativa del Rey Carlos XII, quien instituyó al Procurador Supremo como un agente encargado de supervisar el desempeño de los funcionarios públicos y prevenir los abusos de poder. Con el tiempo, esta figura evolucionó conforme a las transformaciones políticas y sociales del Estado sueco, hasta su incorporación en la Constitución de 1974, donde se definieron formalmente sus funciones como representante y defensor de la ciudadanía ante las instituciones del Estado.

Dicha figura, con sus matices nacionales, se ha adaptado en distintos países para responder a nuevas necesidades sociales. En el caso de México, la función del defensor del pueblo ha derivado en instituciones como la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y en otras instancias especializadas, como la Defensoría de las Audiencias, surgida de los cambios tecnológicos, culturales y comunicativos que caracterizan a nuestra época.

II. El Defensor de la Audiencia en los Medios Públicos

De esta evolución institucional se desprende una función particular: la del Defensor de la Audiencia de los medios públicos, cuya misión es atender, analizar y canalizar las observaciones, sugerencias o inconformidades de los televidentes, asegurando el cumplimiento de los principios éticos y normativos que rigen la comunicación pública. En el caso de Canal Once, medio público operado por el Instituto Politécnico Nacional, esta figura representa un compromiso doble: con la transparencia institucional y con la formación ciudadana a través de la alfabetización mediática.

En un entorno donde los instrumentos de comunicación se han multiplicado, gracias al Internet y a las redes sociales, las audiencias disponen de múltiples vías para expresar sus opiniones sobre la programación y los contenidos. Sin embargo, el Defensor de la Audiencia cumple una función irremplazable: actúa como garante de que cada comentario, queja o sugerencia sea evaluado con criterios técnicos, éticos y pedagógicos, y que reciba una respuesta fundada y transparente.

III. La Alfabetización Mediática como Eje de la Defensoría

Contar con un Defensor de la Audiencia es, en términos comunicativos, equivalente a tener un mediador especializado, un “abogado” del televidente que vela por su derecho a una comunicación plural, veraz y responsable. Esta mediación contribuye directamente al proceso de alfabetización mediática, entendida como la capacidad ciudadana para comprender, analizar, cuestionar y participar críticamente en los contenidos mediáticos.

La alfabetización mediática no se limita al consumo pasivo de información, sino que impulsa una relación más consciente entre el público y los medios. En este sentido, la Defensoría actúa como un espacio pedagógico donde las audiencias aprenden a distinguir entre responsabilidades editoriales, técnicas y de participación. Por ejemplo, diferenciar los aspectos que dependen del Canal —como la calidad de la señal, la programación o el tratamiento informativo— de aquellos que corresponden a los invitados o colaboradores, quienes ejercen su libertad de expresión dentro de los márgenes de la ley.