



**Defensoría de Audiencia del Canal
de Televisión del Congreso General de
los Estados Unidos Mexicanos**

Plan Anual de Trabajo 2021-2022



INTRODUCCIÓN



Con la publicación de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el 14 de julio de 2014, se generaron condiciones favorables para que los ciudadanos ejercieran con certeza jurídica, sus derechos a través de la figura del Defensor de Audiencia. La concepción del Derecho de la Audiencia como parte del Derecho Humano a la información con jerarquía constitucional en el ordenamiento jurídico mexicano, fue implementada gracias a la reforma de su Artículo 6° y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2013.

El Defensor de Audiencia funge como mecanismo directo de comunicación entre el canal y la audiencia; es el encargado de garantizar, en el ámbito de su competencia, los derechos de la audiencia, fomentando el respeto a la normatividad y los valores establecidos en el marco legal y ético que rige el Canal del Congreso.

En su actuación, se conduce siempre bajo los principios de imparcialidad, independencia y respeto a la libertad de expresión.

Su función fundamental es la de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o solicitudes de réplica sobre contenidos y programación que realicen las personas que componen la audiencia.

MARCO JURÍDICO





Con fundamento en el Artículo 32º, inciso “f”, del Reglamento del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como en el artículo 4º, fracción VI de los lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso, donde señala que el Defensor tendrá que “presentar a la Comisión y a la Dirección General del Canal, su plan anual de trabajo, en donde se establezcan sus metas y objetivos, así como la metodología y sus necesidades presupuestales” proyectados para la defensoría de Audiencia del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos durante el periodo 2021-2022, con el propósito de garantizar la protección de los derechos de la audiencia conforme a las atribuciones, facultades y obligaciones que el Defensor de Audiencia y esta oficina tienen asignadas por mandato Constitucional y legal; así como el cumplimiento de la normatividad de convencionalidad y disposiciones de reglamentación interna vigente del Canal del Congreso.

Asimismo, con fundamento en el Artículo 33º, párrafo 1, del Reglamento del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y con el fin de dar cabal cumplimiento al mandato constitucional, convencional, legal e interno que rige a la Defensoría de Audiencia, particularmente en lo referente a la promoción, protección y garantía de los derechos de las personas que conforman la audiencia del Canal del Congreso.



PLAN ESTRATÉGICO

2019 - 2023



Con la firme intención de dar rumbo a la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso, se elaboró un ejercicio minucioso de planeación que dio como resultado el plan Estratégico de la Defensoría, el cual fue titulado **Plan Estratégico 2019-2023**. Dentro de este plan quedaron definidos valores y objetivos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso.

Por lo anterior, la presente propuesta se divide en los siguientes **Ejes Estratégicos**:

- i. Difusión y alfabetización mediática.**
- ii. Coordinación institucional.**
- iii. Relaciones estratégicas.**
- iv. Presencia e identidad institucional.**
- v. Formación y capacitación.**
- vi. Atención y desahogo de procedimientos de la audiencia.**

VALORES

- Justicia.
- Equidad social.
- Tolerancia.
- Democracia.
- Transparencia.
- Honestidad.
- Institucionalidad.
- Efectividad.





OBJETIVOS

- Impulsar los derechos de las audiencias, para la realización de actividades de promoción social, económica y política.
- Compartir intereses a favor de la autonomía, el fortalecimiento y el desarrollo de la Defensoría de Audiencia, contribuyendo a la formación de canales de información más adecuados.
- Generar audiencias más comprometidas y democráticas.
- Despertar, desarrollar e integrar la fuerza de la audiencia y organizaciones que se dediquen a la materia así como facilitar y promover la comunicación, integración y asesoría entre ellos.
- Fungir como una institución autónoma e independiente del Canal del Congreso, con patrimonio, personal y presupuesto propio.



PLAN DE TRABAJO ANUAL 2021-2022

I. Difusión y alfabetización mediática.

- Cápsulas informativas.
- Redes sociales.
- Micrositio de la Defensoría de Audiencia.



Cápsulas informativas

Realizar campañas de alfabetización con cápsulas informativas, en las que se explique a los televidentes los derechos que reconoce en su favor la Constitución Mexicana, tratados internacionales, así como en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Campañas de difusión:

- **Derechos de las audiencias.**
- **Qué es la Defensoría de audiencia del Canal del Congreso (quiénes somos, misión, visión y objetivo).**
- **Qué es el Canal del Congreso (como funciona, programación, multiprogramación, etc.)**

Campaña de difusión	Meta en videos realizados
Derechos de las audiencias	30 videos
¿Qué es la Defensoría de Audiencia?	5 videos
¿Qué es el Canal del Congreso?	5 videos

Redes sociales

Publicar periódicamente cápsulas informativas, entrevistas, días festivos nacionales e internacionales, programación y transmisión del Canal del Congreso, banners de derechos de las audiencias, etc., en facebook, twitter e instagram oficiales de la Defensoría de Audiencia.

Medio de publicación	Meta publicaciones realizadas
Facebook	5 a la semana
Twitter	5 a la semana
Instagram	5 a la semana
YouTube	3 al mes

Micrositio de la Defensoría de Audiencia.

ACERCA DEL DEFENSOR
Quién es.
Qué hace.
Cómo te defiende.

INICIO
Bienvenida
Misión
Visión
Valores

INFORMES.
Informe anual.
Plan de trabajo.

CONTINUADO CON LA LABOR DE OFRECER A LAS AUDIENCIAS DEL CANAL DEL CONGRESO INFORMACIÓN VALIOSA Y PRECISA, SE ACTUALIZA DÍA A DÍA EL MICROSITIO DE LA DEFENSORÍA DONDE LAS AUDIENCIAS PODRÁN CONOCER:

HAZ VALER TUS DERECHOS.
-Derechos de las audiencias.
-Formulario para hacer llegar solicitudes.
Datos de contacto y redes sociales.

NORMATIVIDAD.
Interna.
Externa.

MULTIMEDIA.
-Cápsulas Informativas.
-Galería fotográfica.

II. Coordinación institucional

**Comisión
Bicamaral**

**Dirección
del Canal
del Congreso**

**DEFENSORÍA
DE AUDIENCIA**

**Consejo
Consultivo**

III. Relaciones Estratégicas.

Generar vínculos con organizaciones civiles, otras defensorías de audiencias, organismos autónomos y universidades que tienen como actividad la comunicación y defensoría de las audiencias en México y el mundo.

**Medios de
comunicación**

**Otras
defensorías**

Universidades

**Organizaciones
Civiles**

**Organismos
Autónomos**

IV. Presencia e identidad institucional.

- Instalación del Comité Técnico de trabajo de la Defensoría de audiencia del canal del Congreso, donde se creara una agenda prioritaria de los tema relacionados con los derechos de las audiencias.
- Escribir en medios de comunicación sobre los derechos de las audiencias.
- Realización del primer foro de defensores de audiencia.
- Realización de entrevista-charla con legisladores respecto al Canal del Congreso y los derechos de las audiencias.
- Establecer interacción en la redes sociales oficiales del Canal del Congreso.
- Participar en foros, congresos y seminarios nacionales e internacionales.



V. Formación y capacitación

Promover la cultura de los derechos de las audiencias a niños, jóvenes y universitarios con el propósito de capacitarlos y asesorarlos respecto a los derechos que tienen como televidentes.

**Defensoría
de Audiencia**

Talleres

**Niños,
jóvenes y
universitarios**

VI. Atención y desahogo de procedimiento de la audiencia.

Nos hemos fijado como prioridad dar atención de manera efectiva a todos los mensajes recibidos en la Defensoría, como lo marca el Reglamento del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y los Lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso.

Solicitud recibida

Procede o no

Darle seguimiento con el Canal



¡Gracias!

Héctor F. Ochoa Moreno

Defensor de Audiencia del Canal del Congreso

defensoriadeaudiencia@canaldelcongreso.gob.mx

Oficina: 55 5036 0000 ext. 58223, 58227

Twitter: @Daudiencia

Facebook: Defensoría de Audiencia, Canal del Congreso