

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL			ISO / ISAS	Dirección	
	Elaboró	Autorizó	DG-DPC-08			
	Subdirección de Calidad	Dirección	Revisión:			
			Fecha:			28/10/15
Página:			1 de 30			

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL

CANAL ONCE

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			2 de 30			

ÍNDICE

- I. Presentación.
- II. La función de servicio público de la televisión en México.
- III. La Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal -Canal Once - como televisión de servicio público.
- IV. Valores.
- V. Principios.
- VI. Políticas.
 - 6.1 Políticas de Contenidos y producción.
 - 6.2 Políticas de Independencia editorial y trabajo informativo.
 - 6.3 Políticas de Programación.
 - 6.4 Políticas de Gestión.
 - 6.5 Políticas de Relación con las audiencias.
 - 6.6 Políticas de Relación con la sociedad.
 - 6.7 Políticas para Internet.
 - 6.8 Políticas de Competencia.
 - 6.9 Políticas de Transparencia y acceso a la información.
 - 6.10 Políticas de Desarrollo integral de prestadores de servicio.
 - 6.11 Políticas de Comunicación interna y externa.

I. PRESENTACIÓN

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			3 de 30			

La Estación de Televisión XEIPN Canal Once del Distrito Federal, en adelante - **Canal Once** - inspira su quehacer diario en los valores y principios referidos en su normativa, pero también existe la necesidad de contar con unas políticas generales de comunicación que guíen su cumplimiento y que sean, a la vez, marco e inspiración para la elaboración de otros documentos y mecanismos de autorregulación. Los mecanismos y documentos existentes están muy enfocados en los procesos de trabajo de todas las áreas. Las políticas aglutinan los valores y los principios que orientan la labor de la televisión, según la normativa y añaden algunos propuestos más recientemente por el propio medio.

Pero lo más importante es que establecen y desarrollan acciones-guía generales que contienen su justificación teórica y práctica. Estas políticas de comunicación suponen el reconocimiento de las dimensiones educativa, cultural e intelectual del medio. Conllevan el compromiso de mantenerlas y respetarlas, así como de establecer pautas originales de acción.

De esta manera, formular unas políticas generales de comunicación fortalece la credibilidad de la que goza Canal Once. A mediano y largo plazo, el prestigio de un medio produce numerosos beneficios, tanto en el clima organizacional, como en los resultados en pantalla y en la percepción pública del medio.

Las políticas de comunicación resultarán útiles a los profesionales que colaboran en Canal Once, pues la indeterminación genera inseguridad, y como indican los expertos, siempre es preferible contar con una formulación explícita y pública de los principios y políticas del medio, que a su vez, den garantías deontológicas y profesionales.

Además, unas políticas generales de comunicación aportan transparencia al facilitar criterios de referencia para conocer y evaluar al propio medio, tanto por sus profesionales como por la sociedad. Suponen una garantía de continuidad y aportan un fundamento objetivo a observaciones, críticas, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

Desde el año 2002, Canal Once está comprometido con la calidad a través de la implementación, primero, del modelo Internacional ISO 9001:2000 – ahora versión ISO 9001:2008 – y después del modelo, también internacional, ISAS BC 9001:2003 - hoy en la versión ISAS BCP 9001:2010 –

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			4 de 30			

II. LA FUNCIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE LA TELEVISIÓN EN MÉXICO

En estos últimos años, se ha colocado con insistencia en la agenda global, el tema de los medios de servicio público y su pertinencia para la democracia, la gobernabilidad, la responsabilidad social, el desarrollo sostenible, la diversidad cultural, conceptos valiosos para una vida humana digna.

En 1995, la Asamblea General de la ONU declaró el 21 de noviembre como Día Mundial de la Televisión, en tanto se la concibe como prioritaria para el desarrollo, la paz y la democracia, y necesaria para la construcción de la sociedad plural, equitativa y justa que queremos construir.

Tenemos entonces, por un lado, el potencial inmenso de la televisión en el diseño de nuestras sociedades, y por otro lado, en su gran mayoría, con fines mercantiles y privados.

De allí el papel estratégico que han cobrado a nivel mundial el papel y la definición de la televisión de servicio público, un modelo de televisión administrado por el Estado, en su calidad de garante de los derechos de los ciudadanos, pero independiente y autónomo de los gobiernos.

Su identificación directa con el receptor concebido como ciudadano y no como consumidor; su apuesta por la cultura, la educación y la construcción de ciudadanía; su compromiso con la calidad de los contenidos y su respeto por los públicos; su vocación de transparencia y de interacción con la gente, hacen de la redefinición de la televisión de servicio público un ideal vinculado al bien común, que se persigue y se materializa con bastante éxito en distintas regiones del mundo.

Para la UNESCO², la televisión de servicio público debe regirse bajo cuatro principios fundamentales: la Universalidad (estar al alcance de todos los ciudadanos a través de todo el país), la Diversidad (de géneros de programas ofrecidos, de audiencias y de temas discutidos), la Independencia (frente a la difusión comercial y la influencia política) y la Diferenciación (un servicio diferente al de la difusión comercial, que se caracterice por la innovación, el liderazgo y la guía en el mundo audiovisual).

Nuestra misión como televisora de servicio público es la de generar y transmitir contenidos que impulsen y fomenten el desarrollo humano.

² VV.AA. *Radiotelevisión de Servicio Público: Un Manual de Mejores Prácticas*. Costa Rica, UNESCO, 2006.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			5 de 30			

Nuestra visión como televisora de servicio público es la de ser el medio de comunicación público más importante de México, líder en la generación y transmisión de contenidos educativos y culturales de habla Hispana.

Nueva esfera pública

Por su carácter masivo y ubicuo, y por el hecho de acceder al área más íntima de los receptores, esto es, el hogar, la televisión posee las características idóneas para ese espacio de enlace entre las preocupaciones privadas y la acción colectiva de la nueva esfera pública, ya sea a nivel local, regional o nacional (se habla incluso de proyectos con más alcance, como por ejemplo, el Canal Cultural Iberoamericano)

Por ello, resulta factible extrapolar las condiciones de la posibilidad de la *esfera pública* a las fascinantes disposiciones de la *televisión de servicio público*: la autonomía y diversidad de opinión; la construcción de públicos activa y consciente; la concepción del ciudadano como público participante y no como mero espectador; la existencia de contra-públicos que no quieren ser representados sino hablar por sí mismos y, por consiguiente, el reconocimiento de la innovación crítica de los públicos respecto de las instituciones sociales; el pluralismo político y de opinión; y, finalmente, la concepción misma del espacio público como control del poder político a través de la exigencia de fundamentos racionales y de exigencia de legitimidad al poder constituido³. Desde los inicios de su concepción, la esfera pública va ligada inextricablemente al ejercicio ético del periodismo, caracterizado en su mejor expresión por una completa independencia informativa y editorial.

Cultura y educación

Del mismo modo que se reconoce en la biodiversidad una de las condiciones para nuestra supervivencia en el planeta, y a partir del estudio de múltiples culturas, se ha asumido a la diversidad cultural como la herramienta para combatir un pensamiento único que uniforme la variedad de respuestas del ser humano al entorno y nos conduzca a un callejón cultural y evolutivo sin salida. De allí la insistencia de organismos internacionales tan importantes como la UNESCO en el reconocimiento y la expresión de la diversidad cultural para sectores tan cruciales como el de la radiodifusión de servicio público⁴.

³ Miralles, Ana María. "La esfera pública hoy como escenario para la construcción de políticas públicas". Conferencia dictada en el marco del Foro *Del Régimen de Autoridad al Régimen de Opinión y de Participación: Aportes para la redefinición de la Televisión de Servicio Público en América Latina*.

⁴ Encuentro Internacional *El Espacio Audiovisual Latinoamericano: Buenas Ideas y Mejores Prácticas para Promover la Producción y Difusión de Contenidos Locales*, organizado por la UNESCO y la Universidad de Guadalajara, 16 de junio 2005, Guadalajara, México.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			6 de 30			

El compromiso cultural de una radiodifusión de servicio público consiste también en mostrar las culturas étnicas o nacionales en pantalla, poniendo a la audiencia en contacto con su historia, idioma, arte y otros valores culturales y tradicionales. También es un compromiso cultural mostrar la cultura de otros países con la idea de tener conceptos ajenos, pero respetables, de otros lares.

En la Sociedad de la Información que se prefigura gracias a las nuevas tecnologías y a la segmentación de mercados de los medios comerciales, es aún mayor la trascendencia del servicio público, porque sin él estaríamos abocados a una grave discriminación entre los ciudadanos, a una grave fractura social entre los conectados y los desconectados⁵. De allí también la necesidad de un compromiso explícito por parte de los medios de servicio público hacia las capas más desprotegidas de la población.

Nuevos esquemas de gestión y administración

Para que pueda darse todo lo anterior, es menester modificar los esquemas actuales de gestión de la televisión con vocación de servicio público. Algunas medidas son indispensables, pero no dependen sólo de las televisoras, como en el caso de los esquemas dependientes de la legislación actual (vgr., financiamiento).

Aún así, los directivos y profesionales sí pueden ejercer decisiones en campos como la transparencia y la rendición de cuentas, o el no escatimar esfuerzos para la conversión de la plataforma tecnológica, por ejemplo.

El reto es enorme, pero las oportunidades de éxito también. Con ciertas condiciones favorables, el modelo de televisión de servicio público en México puede convertirse en una realidad. Lo decisivo para que una televisión de servicio público siga siéndolo, estriba en no olvidar nunca que su razón de ser es su propio nombre, y que el único factor de legitimación posible viene de sus propios receptores.

La formulación e implementación de **políticas públicas de comunicación** que solucionen el limbo jurídico en dos aspectos: la regulación de los medios privados y la instrumentación de auténticos medios de servicio público.

En México, los medios no comerciales se enfrentan al doble problema de que la ley vigente no reconoce la figura de medios públicos y al hecho de que impida a los medios estatales otros modelos de financiamiento fuera de una magra subvención en constante reducción. No obstante este panorama desolador, algunos expertos coinciden en señalar que, de entre los medios gubernamentales, algunos de ellos y debido a razones

⁵ Urquiza García, Raquel. "El papel de la TDT como servicio público en el mercado europeo". Consultado en línea el 24 mayo 2007:

http://www.unav.es/fcom/cicom/PDF%20Comunicaciones/grupo%208/R.Urquiza_TVP%FAblica_UNAV.pdf

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			7 de 30			

históricas, se han manejado en varios aspectos con vocación de servicio público. Entre ellos, destaca Canal Once.

En busca de una normatividad jurídica y de una definición política, la Dirección de Canal Once ha decidido formular y al menos atenerse a políticas de comunicación y códigos de autorregulación que puedan servir de marco de posibilidades de acción para los directivos y profesionales que colaboran para la televisora, y de orientación para la sociedad a la que Canal Once busca servir.

III. LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL - CANAL ONCE - COMO TELEVISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

Canal Once se ha esforzado a lo largo de su historia en cumplir la función de un medio con vocación de servicio público, intentando superar de la mejor manera las limitaciones jurídicas, financieras, políticas, estructurales y tecnológicas.

Desde su nacimiento el 2 de marzo de 1959 como XEIPN Canal Once en un circuito cerrado en el Casco de Santo Tomás¹², la televisora se ha abocado a generar y transmitir contenidos educativos y culturales, siempre buscando la diferenciación, la pluralidad, la independencia, la calidad y el progreso en todas sus dimensiones.

A lo largo de los años, la programación -sus géneros, contenidos y formatos - han ido evolucionando y adaptándose a las nuevas necesidades, buscando informar, educar y entretener, a partir de contenidos novedosos y diferenciadores de la televisión comercial y del resto de medios del gobierno federal. Canal Once ha ofrecido programas de calidad, plurales e independientes, tratando al televidente como ciudadano y no como consumidor, y estableciendo puentes de diálogo directo con la sociedad. Como televisora con papel cultural, se ha destacado y diferenciado también por su enfoque y especial cuidado en la barra de programas para niños, así como la de documentales y cine.

Especial importancia han adquirido en los últimos años los noticieros, en el que se busca un tratamiento neutral e imparcial de la información. En general, Canal Once es un canal que cuida y atiende a todo el núcleo familiar.

Pero ser un buen medio con vocación de servicio público es un proceso de mejora continua, de aproximaciones sucesivas. Es un camino de reflexión y de trabajo. Canal

¹² Ver en: <http://oncetv-ipn.net/acercade/>

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			8 de 30			

Once ha impulsado desde hace varios años el debate sobre la definición de los medios públicos de manera formal e informal. Con mayor o menor fortuna, sus diferentes directores han dado pasos para el desarrollo del Canal.

Además Canal Once, ha impulsado en los últimos años, la transmisión de sus contenidos propios y coproducciones vía internet, bajo el esquema de Video Bajo Demanda (o VOD por sus siglas en inglés), también a través de sus diversos sitios y por las Redes Sociales, ya que la tendencia internacional es que los televidentes se van a ir convirtiendo en Cibernautas o como nuevos Cibernautas, por lo que buscaran los contenidos y programación del Canal, por estos medios, a fin de poderlos ver en el momento que tengan tiempo, sin sujetarse a un horario predeterminado y es por ello que en este sector es donde surgen nuevos retos normativos, de seguridad, de privacidad, de oportunidad, de innovación tecnológica y equipamiento oportuno, pero cuidando siempre el respeto a los derechos de autor, por lo que el canal hoy en día tiene ya una buena presencia en las redes sociales de Facebook y Twitter, en más de 40 sitios WEB propios y/o en co-producción, en diversas plataformas de celulares Inteligentes, en las Tabletas y a través del streaming digital para video bajo demanda, por ello en el capítulo VI de POLÍTICAS, y en particular en el punto 6.7 “Políticas de la Internet”, se ha reforzado y actualizado, para ir a la vanguardia tecnológica y con la normatividad vigente en la materia.

IV. VALORES

Canal Once inspira su trabajo y su desarrollo en un conjunto de valores, entendidos éstos como referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social, la realización personal y profesional. Los valores tienen una expresión de consenso social y forman parte de la propia cultura.

- Disciplina.
- Honradez.
- Trabajo en equipo.

V. PRINCIPIOS

Canal Once inspira su trabajo y su desarrollo en un conjunto de principios, formulados explícitamente por el medio para inspirar su filosofía, planteamiento y objetivos generales, así como a orientar en cierta medida las pautas de funcionamiento cotidianas.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			9 de 30			

1. Autonomía

Canal Once, como medio con vocación de servicio público, ha de cumplir con su misión, visión y objetivos con autonomía en su gestión, libre de cualquier presión de intereses particulares, políticos o económicos de las autoridades educativas y federales, por el contrario, guiado por el interés del público y el deber institucional.

2. Independencia editorial

Canal Once ha de gozar de independencia editorial en la evaluación, selección, producción y emisión de sus contenidos y programas. Éstos deberán guiarse por los principios de veracidad, imparcialidad, neutralidad y pluralismo.

Se comprende por la veracidad, el respeto por la verdad, la capacidad de mostrar que los hechos referidos se han comprobado diligente y razonablemente. La imparcialidad se refiere a la inclusión de todos los puntos de vista significativos de una forma que sea justa para todos los involucrados. La neutralidad implica no inclinarse por ninguna versión o grupo. El pluralismo conlleva la capacidad de asumir y visibilizar la diferencia, promoverla y estimularla.

3. Cumplimiento de la Normatividad y respeto a los valores establecidos

Como Órgano de Apoyo del IPN, Canal Once da cabal cumplimiento a la normatividad interna de la Institución Politécnica, así como al resto de la legislación federal y local que le es aplicable. Adicionalmente enaltece los valores considerados por Canal Once mismos que toman en cuenta las recomendaciones emitidas por los Organismos Internacionales como la UNESCO.

4. Compromiso con la educación

Canal Once, tiene como función la extensión y difusión de la educación a través de la generación y transmisión de sus contenidos, atendiendo a lo que ordena el artículo 3 Constitucional.

5. Extensión y difusión de la cultura

Canal Once ha de concebirse como un medio de extensión y difusión de las formas culturales mexicanas y universales, materiales e inmateriales, pertenecientes al presente y al pasado, que posean o adquieran una clara proyección hacia un futuro humano digno.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			10 de 30			

6. Respeto y consideración de la diversidad cultural y de las minorías

Canal Once ha de seleccionar y producir contenidos que contribuyan a considerar la diversidad al interior de los sistemas culturales, que reconozcan y fomenten la cohabitación de diferentes sistemas culturales, y que visibilicen la existencia de diversos grupos sociales minoritarios, poniendo especial atención en los niños.

7. Vocación a favor de la democracia, de la libertad de expresión y del respeto a los derechos humanos

Como escenario de diálogo nacional y de construcción colectiva, Canal Once se guía por los principios y valores democráticos y quiere contribuir al cambio y consolidación del régimen político. Su aspiración es desarrollar un modelo de televisión pública donde fluyan libre y responsablemente expresiones de ideas, opiniones y mensajes comunicativos, respetando siempre los derechos humanos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los propios, establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

8. Búsqueda de rentabilidad social

El fin último de Canal Once no es el beneficio económico o político, sino el beneficio social. Como medio cuya razón de ser es el servicio público, ha de interpelar al ciudadano y no al consumidor para informar adecuadamente, ha de promover la educación y para contribuir a renovar y crear cultura, adquirirá un compromiso especial en un proceso activo de construcción de ciudadanía.

9. Gestión de calidad

Canal Once ha establecido, documentado, implementado, mantenido y mejorado continuamente, un Sistema de Gestión de Calidad – SGC – por más de 10 años en todos sus procesos, bajo las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISAS BCP 9001:2010.

10. Programación de calidad

Canal Once ha de ganar el reconocimiento y la valoración social en virtud de la pertinencia, innovación, diversidad y alta calidad de los contenidos, formatos y géneros, que produce, coproduce, adquiere, y difunde.

Esta calidad no puede ni debe ser evaluada únicamente por índices de audiencia, sino que ha de ser reconocida por estudios cualitativos de audiencia y por diferentes mecanismos de relación con los públicos.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			11 de 30			

11. Fortalecimiento de la relación con la audiencia

Canal Once ha de tener siempre presente que la relación con la audiencia no acaba ni se define solamente en lo que se emite en pantalla. El respeto por la audiencia permea toda la labor profesional y se traduce en la creación de herramientas de interacción bidireccional y permanente: el defensor de la audiencia, la investigación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción y las necesidades de la audiencia, entre muchas otras. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social nos obliga a respetar a todas las partes interesadas en donde, por supuesto, se incluye a la audiencia.

12. Fomentar la relación con la sociedad

Como un medio con vocación de servicio a favor del interés público, de la educación y de la cultura compartida, Canal Once ha de extender, ampliar, compartir y enriquecer su experiencia, objetivos y proyectos con la sociedad civil, asumiendo su responsabilidad social de forma integral y extensiva.

13. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública

Canal Once ha de guiarse por la transparencia en su gestión y por la rendición de cuentas públicas, buscando los mecanismos más adecuados para llevarlas a buen término. También, ha de dar respuesta puntual a las peticiones de información que los ciudadanos ejerzan según su derecho de acceso a la información pública.

14. Ética y autorregulación

Canal Once ha de asumir su función con responsabilidad por lo que se compromete a cumplir cabalmente con las políticas de comunicación y códigos de autorregulación. Las políticas de comunicación se orientan hacia la relación con la audiencia y sociedad civil; los códigos de autorregulación se orientan con las prácticas o actividades cotidianas en la producción, coproducción y adquisición de contenidos.

15. Competencia mediática leal y respetuosa

Canal Once ha de reconocer su lugar en el flujo audiovisual contemporáneo y asumir plenamente una situación de competencia leal y respetuosa con otras televisoras por las audiencias masivas (sin olvidar las voces y culturas invisibilizadas o excluidas), ello significa apostar por lo que la hace diferente: su *función cultural* (hacer del conocimiento y la diversidad de culturas un bien social), su *función ciudadana* (hacer de la pantalla un lugar de diálogo y de encuentro), y su *función simbólico-estética* (posibilitar la experimentación audiovisual en nuevos lenguajes, formatos y estilos)

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			12 de 30			

16. Respeto por el prestador de servicios profesionales

Canal Once ha de poner especial atención y cuidado en el desarrollo personal y profesional de sus prestadores de servicio profesionales a través de capacitación constante y dentro de un sistema de calidad de mejora continua, para fomentar un clima organizacional armónico y competente.

17. Reflexión continua sobre la función y el cumplimiento de Canal Once como medio de servicio público

Los prestadores de servicios y directivos que colaboran en Canal Once han de atender la vocación de servicio público de la televisora como su razón de ser, y preguntarse, al interior y en diálogo con sus audiencias, lo que ello significa, de manera periódica, como forma de enriquecimiento y legitimación.

18. Esfuerzo por estar a la vanguardia tecnológica

Como medio de servicio público, Canal Once ha de cumplir y estar a la vanguardia de la conversión tecnológica y de los adelantos técnicos para aprovechar todos los servicios derivados. El uso pertinente de las nuevas tecnologías de información es un tema prioritario en la organización ya que estamos claros de la importancia de ello para el servicio de las actividades cotidianas y para el servicio de la audiencia y sociedad civil.

VI. POLÍTICAS

6.1 POLÍTICAS DE CONTENIDOS Y PRODUCCIÓN

6.1.1 Los contenidos de Canal Once estarán dirigidos a la construcción de ciudadanía, al desarrollo cultural y educativo, al fomento de la democracia y al respeto de los derechos humanos, cumpliendo y mostrando los valores y principios referidos en este documento, a fin de que los programas contribuyan a fortalecer e impulsar la conciencia de la nacionalidad, fomentar la colaboración comunitaria, afirmar los valores de la sociedad y procurar un elevado sentido de la paz, armonía, convivencia humana y solidaridad nacional e internacional.

6.1.2 La función educativa permeará conscientemente la totalidad de los programas producidos, coproducidos y adquiridos. Por educación, no se entiende educación formal o escolar, sino la inculcación de modelos, ejemplos, valores, formas de ser y de contar, memoria individual y colectiva y proyectos de futuro.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			13 de 30			

6.1.3 Para emprender cualquier producción, coproducción o adquirir cualquier programa, se tendrá presente el papel cultural de la televisión pública, esto es, la recreación audiovisual de los relatos de las culturas locales, regionales, nacional y universal.

6.1.4 Los contenidos de Canal Once se adquirirán, se coproducirán y producirán, siguiendo el criterio de calidad, entendida ésta como la capacidad descriptiva de un programa dado, es decir, su capacidad de representar la realidad, guardando un equilibrio entre contenidos, recursos audiovisuales y costo de producción o adquisición.

6.1.5 En todos los programas deberán reconocerse y respetarse las diferencias étnicas, de clase, de grupo social, de género, de edad o de cualquier otra índole, y deberán ser abordadas de manera plural y enriquecedora, sin discriminación o condescendencia.

6.1.6 Se respetará la diversidad sexual y sus distintas expresiones:

- No se excluirá ninguna preferencia sexual.
- No se caricaturizarán las diversas preferencias sexuales.
- Se abordarán de forma equitativa y ética todos los temas de diversidad sexual.
- No se transmitirán imágenes de actos de violencia y/o humillación sexual.
- No se transmitirán imágenes pornográficas.
- Se evitarán las grabaciones de escenas reales de coito.
- Se fomentará la información sexual avalada científicamente y se promoverá la educación sexual respetuosa e informada.

6.1.7 Se adquirirán, se coproducirán y/o producirán programas documentales que colaboren en la recuperación y actualización de la memoria social para la reflexión sobre un futuro sostenible.

- Se fomentará el respeto a la tradición incluyendo representación de los adultos mayores.

6.1.8 No se incitará o fomentará ningún tipo de violencia:

- Se evitarán las imágenes que puedan mostrar violencia extrema o fuera de contexto en contenidos que no la tengan plenamente justificada, aunque se podrán mostrar aquellas que presenten de manera contextualizada alguna problemática violenta, con el fin de informar, analizar y reflexionar sobre el hecho.
- Las series y películas cuyo conflicto dramático tenga una fuerte dosis de violencia, se programarán en espacios adecuados, siguiendo las políticas de programación

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			14 de 30			

6.1.9 Se favorecerá la producción, coproducción y adquisición, de programas que reconozcan procesos sociales claves para las comunidades a las que pertenecen las audiencias, y que visibilicen todo tipo de actores culturales.

6.1.10 Se favorecerá la producción, coproducción y adquisición, de programas pensados para cubrir las necesidades ciudadanas de las audiencias.

6.1.11 Canal Once fomentará los contenidos y barras de programación dirigidos a los niños y jóvenes.

6.1.12 Al diseñar, producir y escoger producciones dirigidas a los niños:

- Se presentarán personajes infantiles dignos, autónomos, creativos, responsables de sí y de su entorno, de manera que encarnen positivamente valores específicos.
- Se procurarán, además del fomento a los valores humanos, contenidos abordados con profundidad y frescura, en uno o más de los siguientes rubros: habilidades de pensamiento, ciencia, cultura, tecnología, historia, medio ambiente, educación para los medios e idiomas.
- Se evitará la violencia gratuita.
- Se evitará, en la presentación en pantalla de personajes humanos masculinos o femeninos, el culto a la extrema delgadez.
- Se preservarán los derechos de los niños que colaboren en la grabación de programas.
- Todo lo anterior, está desarrollado en un código de autorregulación específico sobre contenidos y producciones para niños.

6.1.13 Se dará un buen uso al idioma español y se fomentará la inclusión de contenidos en lenguas indígenas.

6.1.14 Se promoverá el apoyo de personas especializadas, para que analicen el contenido psicológico y educativo de programas, para que sus opiniones se transmitan a todo el equipo de producción y dirección.

6.1.15 La experimentación, la diversidad, la creatividad y la innovación, serán valores presentes en la planeación y producción de nuevos programas, en los que se procurarán la promoción de nuevos talentos, la expresión de sensibilidades y el sentido lúdico.

6.1.16 Se estimulará y valorará la innovación y diversidad de géneros, temas, contenidos, formatos, lenguajes, montajes, y en cualquier otro elemento de la producción.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			15 de 30			

6.1.17 Se fomentarán y primarán las producciones propias, intentando que el porcentaje sea mayor cada año.

6.1.18 En la producción, se optará siempre por la mayor calidad técnica, estética y de contenidos. Es preferible una excelente producción que pueda programarse varias veces, que una producción pobre que sólo se emita una sola vez.

6.1.19 Se producirán programas informativos de análisis, que provean a las audiencias de elementos de interpretación para la comprensión de la coyuntura política y social de forma plural. Asimismo, se predominará la contextualización y no el aislamiento de temas.

6.1.20 Se promoverán y apoyarán las ideas y las producciones de grupos de creadores independientes locales y nacionales:

- Se organizarán convocatorias públicas y promociones, a través del buzón de proyectos.

6.1.21 Se fomentarán las coproducciones con instituciones y entidades de medios nacionales y extranjeros.

6.1.22 Canal Once respeta los derechos de autor de colaboradores, realizadores u otras instancias cuyas producciones se incluyen en la programación, y por derechos de autor se comprenden tanto los derechos patrimoniales como los morales, entre ellos, el reconocimiento de la autoría, como lo marcan la Ley Federal del Derecho de Autor (México), y a nivel internacional la Convención Universal sobre Derechos de Autor de la UNESCO. Se respetarán y mostrarán los créditos de los autores de los contenidos.

6.1.23 Se respetará la integridad de la obra intelectual. No se admitirá su mutilación, modificación o censura.

6.1.24 Los contenidos referentes a patrocinios o promociones se acogerán a la normativa vigente y a las políticas de contenidos y producción anteriores:

- No se patrocinarán bebidas alcohólicas.
- No se patrocinarán marcas de tabaco.
- No se realizarán en los programas menciones de productos o publicidad indirecta.
- Siempre se diseñarán las campañas y espacios pensando en que serán vistos también por niños.
- En el caso de patrocinios en programas infantiles no se permitirán tampoco los de chocolates con licor, cerillos, medicinas, vitaminas y suplementos alimenticios, películas o programas de clasificación B y C, así como tampoco

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			16 de 30			

los que induzcan a vicios, atemorizen o provoquen incomodidad a los niños o que ridiculicen o humillen a las personas participantes.

6.1.25 Se elaborarán códigos de autorregulación para la producción, coproducción y adquisición de contenidos.

6.2 POLÍTICAS DE INDEPENDENCIA EDITORIAL Y TRABAJO INFORMATIVO

6.2.1 Canal Once se guiará siempre por el principio de independencia editorial:

- Se fomentará la creación de órganos de autorregulación para reflexionar, discutir, buscar soluciones y establecer medidas cuando la independencia editorial sea vulnerada al interior o desde el exterior del medio.
- Canal Once fomentará la elaboración y revisión periódica de sus guías o códigos editoriales generales y específicos que establezcan pautas de acción determinadas.
- Estos códigos serán consensuados y públicos.
- Se establecerán mecanismos para que la sociedad y los televidentes, así como los propios miembros de los equipos y los directores de áreas respectivos, tengan canales de comunicación horizontales en torno a su discusión y vigilancia, y se establezcan medidas de solución cuando se incumplan las medidas establecidas en estos documentos.

6.2.2 La información que Canal Once ofrezca a través de su equipo informativo sobre los acontecimientos que suceden en el ámbito regional, nacional e internacional será veraz, imparcial, neutral y plural. Los datos y la información serán siempre verificados y contextualizados:

- Se elaborarán y revisarán periódicamente códigos de ética y de estilo específicos que establezcan claramente las pautas y normas de enfoque, investigación, estructuración, escritura y edición.
- Se establecerán mecanismos de revisión y evaluación de resultados, para fomentar la discusión, la autocrítica y mejorar el trabajo en equipo.

6.2.3 Las rutinas productivas se guiarán por la transparencia y la ética, con responsabilidad comunicativa:

- Se elaborará y revisará periódicamente un código de ética periodístico, que será público.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			17 de 30			

- Se facilitarán los espacios y actividades para la discusión interna sobre cómo entender y qué implica la comunicación responsable.

6.2.4 Se alentará la investigación periodística de fondo.

- Se crearán equipos de investigación con esquemas y tiempos de trabajo particulares, lo que requerirá mayor recurso financiero.
- Se promoverá al interior de la redacción la formación, capacitación y desarrollo de periodistas de investigación.

6.2.5 Se alentará y valorará la creatividad en la elaboración de los distintos géneros periodísticos:

- Se dará oportunidad para la experimentación y nuevas propuestas.

6.2.6 Se impulsará el periodismo digital para ampliar el servicio a las audiencias y estar a la vanguardia informativa:

- Se ofrecerá capacitación sobre las rutinas productivas específicas.
- Se creará un equipo de periodistas orientados al medio en línea.

6.2.7 Se estudiarán y articularán al interior acuerdos, espacios y figuras inexistentes en el ordenamiento jurídico mexicano a favor del trabajo autónomo de los periodistas y se reforzarán los vigentes:

- Se impulsará la cláusula de conciencia.
- Se informará y se defenderá institucionalmente el secreto profesional del periodista.

6.2.8 Se establecerán criterios claros sobre los derechos del público, estén o no regulados por el ordenamiento jurídico mexicano:

- Se pondrá especial cuidado en el derecho a la intimidad, a la privacidad y a la propia imagen, así como en los derechos específicos de los niños.
- Se cumplirá con el derecho de réplica.

6.2.9 Se buscarán y crearán espacios televisivos para el debate y análisis de los hechos relacionados con las noticias de actualidad, a fin de enriquecer la discusión sobre los asuntos de la vida pública:

- Se incluirán en la programación: programas de reportajes, de investigación, de análisis y de debate.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			18 de 30			

6.2.10 Se valorará el mérito y el buen trabajo del periodista con estímulos de promoción y de desarrollo profesional internos.

6.3 POLÍTICAS DE PROGRAMACIÓN

6.3.1 La programación de Canal Once estará dirigida a todos los públicos de manera incluyente.

6.3.2 La programación de Canal Once cumplirá la función de informar y entretener.

- En caso de emergencia social o evento de relevancia nacional o internacional, la programación de Canal Once responderá a una estrategia informativa de acuerdo a su responsabilidad como medio público.
- La Dirección de Programación y Continuidad, se encargará de notificar cualquier elemento que no cumpla con los lineamientos generales de Canal Once a las diferentes áreas involucradas.

6.3.3 La selección de horarios de los contenidos de la programación se estructurará por los hábitos de consumos de las audiencias y sus intereses así como por la calidad (entendida como diversidad), originalidad, pluralidad y diferenciación, siguiendo los criterios establecidos en las políticas de contenidos (punto 6.1. del presente documento) y respetando la legislación aplicable para tal efecto.

6.3.4 La composición de la programación de Canal Once se establecerá con el objetivo de lograr un equilibrio de temáticas, contenidos, formatos y géneros, según los diferentes públicos.

6.3.5 Se establecerán, desarrollarán y consolidarán con especial cuidado, aquellas barras de programación que se consideren estructurales, como la informativa, la de niños y la de jóvenes.

6.3.6 La distribución y emisión de los contenidos de programación se realizará en fechas y horarios adecuados, definidos por la Dirección de Canal Once, la Dirección de Estrategia y Desarrollo, y la Dirección de Producción:

- Se seguirán los criterios oficiales para la clasificación de la programación, establecidos en la normativa federal.
- Se informará con precisión y oportunidad a la audiencia sobre el horario y los contenidos de los programas y su clasificación cuando así lo requieran.
- Se tendrá especial cuidado con la programación de contenidos sexuales y violentos, que deberán programarse y advertirse adecuadamente, teniendo en cuenta al público al que van dirigidos.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			19 de 30			

- Se tendrá especial cuidado en no emitir en la franja horaria de niños, aquellos contenidos y espacios de patrocinio en las formas referidas en el punto 6.1 - 24 de este documento.
- No se pautarán patrocinios que pudieran tener contenidos no aptos para los menores.
- En caso de periodo electoral, la franja horaria de niños deberá incluir la promoción que la ley indica.

6.3.7 La Dirección de Canal Once, la Dirección de Estrategia y Desarrollo, y la Dirección de Producción, establecerán los porcentajes de tiempo que destinará a la producción propia, a la adquisición de programas nacionales o extranjeros, a las coproducciones y a otros materiales provenientes del acervo nacional, respetando la normativa oficial y siguiendo siempre los criterios de calidad.

6.3.8 La Dirección de Programación y Continuidad propondrá una estrategia de programación periódica de acuerdo a los lineamientos generales de Canal Once.

6.3.9 Se solicitarán evaluaciones periódicas de nichos y barras de la programación a la Subdirección de Investigación, que serán compartidas por las distintas áreas de Canal Once y por la Dirección como herramienta para la toma de decisiones.

6.3.10 Tratándose de contenidos obtenidos mediante intercambio o convenios internacionales, se preferirá incluir en la programación realizaciones audiovisuales iberoamericanas, para reforzar el uso de la lengua y el conocimiento de matices culturales e históricas compartidas, siempre y cuando cumplan con los criterios de calidad y las políticas de Canal Once expresadas en este documento.

6.3.11 Cuando se seleccionen contenidos televisivos internacionales, se privilegiarán aquellos que no tienen cabida en las programaciones comerciales, con el objeto de proporcionar a las audiencias contenidos culturales, educativos y de alto valor a los que de otra manera no tendrían acceso.

6.4 POLÍTICAS DE GESTIÓN

6.4.1 Canal Once respetará la estructura institucional fundada en las normas del Instituto Politécnico Nacional, pero contará con una gestión independiente de intereses particulares o partidistas de sus funcionarios, grupos o autoridades universitarias, así como de los intereses políticos del gobierno federal.

6.4.2 Se establecerán canales de comunicación, participación y discusión concretos con el Instituto Politécnico Nacional.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			20 de 30			

6.4.3 El equipo directivo y los demás prestadores de servicios profesionales de Canal Once, cumplirán con los códigos de autorregulación de Canal Once.

6.4.4 La gestión financiera, administrativa, programática, de contenidos, de operación y de desarrollo humano se realizará siempre bajo criterios de calidad.

6.4.5 Canal Once mantendrá y mejorará el sistema de gestión de calidad en todos sus procesos, aplicando la mejora continua en cada uno de ellos.

6.4.6 Se aplicarán criterios de todas las acciones de la televisora, siguiendo el marco de las políticas de este documento.

6.5 POLITICAS DE RELACIÓN CON LAS AUDIENCIAS

Canal Once impulsará, desarrollará y utilizará la investigación cualitativa y cuantitativa de audiencias para conocer mejor la diversidad social y sus necesidades de entretenimiento, educación y cultura, así como también las nuevas configuraciones del mercado audiovisual, la composición y preferencias de sus públicos cautivos y potenciales.

Lo anterior con el enfoque basado en procesos desarrollados e implementados, para que los elementos de entrada –*estudios, reportes e investigaciones*- se transformen en resultados en la toma de decisiones y lograr que los procesos de Investigación aporten valor a la emisora.

La función social de Canal Once, debe reconocer las necesidades de los ciudadanos, por lo que los datos numéricos derivados de las diversas técnicas y métodos de investigación serán contemplados como una variable más en la toma de decisiones y no como exclusivo indicador, como sucede en el resto de la industria.

Generalidades.

- Canal Once dará respuesta a los comentarios de los televidentes que se comunican a través de las diversas vías implementadas para dicho fin; así como tener sistematizada la citada información.
- De manera regular el ciudadano se informará sobre los diversos mecanismos que tiene la emisora, para poder hacer escuchar su voz. Lo anterior a través de estrategias de promoción diversas tanto en pantalla como en la web (número telefónico, sitios web, redes sociales, etcétera)

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			21 de 30			

- Los métodos de investigación serán rigurosos y seleccionados según las necesidades de información de las áreas de estrategia y desarrollo, producción, promoción y programación.
- Se dará prioridad a los estudios realizados por prestadores de servicios de Canal Once a los contratados a empresas privadas, con la finalidad de dar continuidad a los proyectos, así como vincularnos con las necesidades varias, propias de la producción de programas, para poder tener una visión permanente del comportamiento de los televidentes.
- El equipo de investigación de Canal Once será multidisciplinario, con la finalidad de obtener resultados que satisfagan las diferentes necesidades de la emisora.
- Los estudios se realizarán de forma periódica, siempre atendiendo en tiempo y forma lo requerido.
- Los resultados se articularán entre las direcciones, para crear sinergia en el conocimiento y explotación de la información. Dichos resultados estarán sistematizados para una consulta permanente de los diversos usuarios de la información; de esta manera se generará la trazabilidad de cada uno de los programas o temas de estudio e investigación.
- Las investigaciones y estudios se compartirán y discutirán para la retroalimentación con los expertos. Cada una de las entregas deberá cumplir con dicho proceso de retroalimentación, para reducir riesgos de interpretaciones erróneas o mal uso o explotación de la información.
- La Subdirección de investigación en cumplimiento a las necesidades e instrucciones de la Dirección y Direcciones de áreas, trabajará en cada uno de los proyectos, bajo estricto calendario.
- Debido a los recursos humanos e infraestructura con los que cuenta la emisora, se revisarán las prioridades, para así definir calendario de trabajo y el tipo de estudio, seguimiento o medición que se realizará a cada uno de los productos de la pantalla de Canal Once.
- Se buscará y fomentará la participación representativa de la población, con la finalidad de tener identificadas las necesidades y opiniones por sexo, grupos de edad y niveles socioeconómicos.

6.5.1 Canal Once considerará útiles los estudios cuantitativos de audiencia como parámetro para conocer el comportamiento de los televidentes. Al respecto de la medición de los niveles de audiencia –rating- se tendrá en consideración como un indicador más, lo que significa que para la emisora se prioriza su servicio y rentabilidad social.

- Para el logro de este objetivo y en suma al monitoreo electrónico del hábito de ver televisión, se tomarán en cuenta y realizarán diversas metodologías cuantitativas como sondeos y/o encuestas, que permitan conocer hábitos de

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			22 de 30			

exposición a medios, estilos de vida y hábitos de consumo; así como percepciones y preferencias que ayuden a obtener un dato numérico de evaluación, sobre los esfuerzos que realiza Canal Once a través de su servicio como televisora pública, tanto en la pantalla nacional e internacional así como las estrategias de promoción y programación realizadas en la página web.

- El Centro de Contacto con la Audiencia del Canal, brindará apoyo para el levantamiento de encuestas y/o sondeos telefónicos, lo que requiere contar con la base de datos interna en condiciones óptimas, para su correcta explotación.

6.5.2 Canal Once fomentará y facilitará la realización de estudios cualitativos de audiencia, con la finalidad de identificar los insights de los ciudadanos, en cuanto a la recepción televisiva se refiere.

- Las técnicas aplicadas permitirán conocer a profundidad las necesidades, críticas, sugerencias de nuestros televidentes en cuanto a programación, promoción, horarios y temas de pantalla se refiere.
- Las técnicas y métodos de investigación serán seleccionadas según las necesidades y los fines de uso y explotación de la emisora.
- Conforme los avances de la investigación tanto académica como la investigación aplicada al mercadeo, se tendrá control de las herramientas.
- Los estudios se realizarán de forma periódica, los mismos se definirán según la prioridad de la Dirección, las diversas áreas del canal, así como las propuestas propias del área encargada.
- Los resultados se articularán con los derivados de la investigación cuantitativa, para otorgar solidez y visión global de los resultados.

6.5.3 Canal Once creará espacios para la participación y retroalimentación con las audiencias, que tendrán el derecho de comentar, preguntar, felicitar, criticar o replicar sobre cualquier asunto del medio:

- Se facilitarán números telefónicos para la recepción y el registro de llamadas durante los programas y vía Internet.
- Se crearán foros y chats vía Internet, que podrían mostrarse en algunos espacios de televisión en vivo.
- Se facilitarán la dirección postal y las direcciones de correo electrónico que correspondan, tanto en los programas de televisión como en Internet.
- Se ofrecerán actividades diversas en el portal de Internet de Canal Once, que funjan como una extensión de los programas en pantalla y un diálogo constante.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			23 de 30			

- Se fomentarán actividades que permitan el contacto directo y personal con los diversos tipos de audiencias, para facilitar su opinión sobre la programación.
- Se fomentará la participación del público presencial en aquellos programas cuyo formato lo amerite.

6.5.4 Canal Once cuenta con la figura del Defensor de la Audiencia como mecanismo de mediación entre el canal y la audiencia, a fin de dar respuesta pública y puntual a las quejas, opiniones y dudas de la audiencia, por lo que los contactos de los ciudadanos derivados de este mecanismo, la Subdirección de investigación no los contemplará en sus mecanismos de respuesta.

6.5.5 Política de privacidad y manejo de datos personales.

Canal Once está comprometido con el cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y a su reglamento; así como a los lineamientos de Protección de Datos Personales; por ello damos a conocer nuestra política de privacidad y manejo de datos personales en el portal electrónico de la emisora.

Los datos que se soliciten al momento de contactarte con el canal, ya sea vía telefónica, a través de un correo electrónico o en cualquier formulario de contacto dentro de ésta página web, serán protegidos. Los datos no serán difundidos, distribuidos o comercializados. La información que nos proporcionen sólo podrá utilizarse para comunicarse con los televidentes en relación a su petición o invitar a participar en alguna de las actividades que el Canal lleva a cabo para conocer su opinión y mejorar la propuesta televisiva.

En caso de que se desee que su registro sea eliminado de nuestra base de datos o requieras más información al respecto, se podrá en cualquier momento, solicitar la baja de datos mediante correo electrónico a la cuenta info@canalonce.ipn.mx o a través de un escrito que se debe hacer llegar a la Subdirección de Investigación, ubicada en Carpio No. 475. Col. Casco de Santo Tomás, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11340, México, D.F.

6.6 POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

6.6.1 Canal Once fomentará la vinculación con universidades, dependencias gubernamentales, Organismos No Gubernamentales (ONGs), asociaciones e

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			24 de 30			

instituciones internacionales para cumplir mejor con su compromiso de responsabilidad social.

- Se fomentará la promoción, intercambio y enriquecimiento de conocimientos y experiencias de cada una de las áreas de Canal Once, a través de actividades conjuntas, intercambios, organización de cursos, talleres y convenios.
- Se vinculará a Canal Once con la comunidad latinoamericana que radica en el mundo y especialmente en los Estados Unidos, y que es audiencia potencial de Canal Once, para pensar la programación también desde estas audiencias futuras.

6.6.2 Se tratará de animar y convertir a miembros de la comunidad en emisores competentes en el lenguaje y potencial televisivo, para fomentar la visibilidad pública de identidades minoritarias (personas con capacidades diferentes, niños, tercera edad y comunidades indígenas)

6.6.3 Se planificarán y programarán proyectos especiales y campañas de coyuntura, en los que Canal Once asuma públicamente su responsabilidad y compromiso, respecto a un tema de interés social.

6.6.4 Se realizarán diagnósticos, a través de estudios cualitativos y cuantitativos, sobre la cobertura y tratamiento de temas específicos de responsabilidad social, con el fin de compartirlos con autoridades públicas y actores sociales, para la discusión interna y crítica constructiva.

6.7 POLITICAS PARA INTERNET

6.7.1 Canal Once ampliará su función de informar, entretener e interactuar mediante la Internet:

- Se contará con un portal Institucional de Internet y con diversos sitios WEB y páginas representativas de los diferentes contenidos, programas y campañas sociales de la Emisora del IPN. En ellas, se ofrecerá información de contexto, contenidos relacionados y espacios de retroalimentación e interactividad con y entre el público.
- Los contenidos de los programas cuentan con el sello ético de confiabilidad y veracidad de Canal Once.
- Se ofrecerán actividades y servicios diversos que fortalecerán los objetivos y la función de los programas en televisión, entre ellos: juegos, retos, concursos, blogs, encuestas, trivias, y diversas dinámicas que ofrecen las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Etc.)

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			25 de 30			

- Se elaborará y revisará anualmente el Código de Autorregulación para Internet, que contiene los lineamientos específicos respecto al tratamiento temático, la adaptación de contenidos, las normas de estilo, las pautas de ética profesional y de participación en las redes sociales. Dicho Código deberá firmarse como compromiso de respeto por parte de la Subdirección de Hipermedia, de los coproductores y/o cualquier otra persona o entidad que intervenga o participe como administrador de dichas redes sociales.
- El portal del Defensor de la Audiencia estará alojado en el sitio web de Canal Once, ofreciendo al usuario la información necesaria para su acceso y libre uso.

6.7.2 Canal Once fortalecerá su imagen, presencia y posicionamiento mediante el portal de Internet:

- Se buscará constantemente la renovación y desarrollo técnico, la creatividad en el desarrollo de contenidos y el empleo de lenguajes y de interacción con el público, a fin de mejorar en todo momento el servicio y estar a la vanguardia en televisión y su presencia en la red.
- El diseño y la innovación del portal posicionará, reforzará y extenderá la imagen de marca (*branding*) de Canal Once, así como de cada uno de sus programas, contenidos y productos en la web, ello en apego a la misión y visión de la emisora.
- La televisión y el portal electrónico de Canal Once se harán referencia mutua, de manera coordinada entre las áreas respectivas, para la captación y ampliación de públicos (“promoción cruzada”), ello en apego a los objetivos establecidos por la emisora para cada proyecto específico.
- Se promocionará y difundirá el portal de Canal Once mediante estrategias de comunicación que serán libremente determinadas por el equipo directivo de la emisora.

6.7.3 Canal Once utilizará y promocionará la Internet para captar y desarrollar nuevos públicos, y promoverá la interactividad a través del uso de redes sociales:

- Se estimulará la creación y diseño de páginas destinadas a atraer y captar nuevos públicos que puedan ver la programación de Canal Once en las regiones mexicanas y en el extranjero (en especial en Estados Unidos de América, donde cobra especial importancia la presencia de la señal internacional Canal Once de la emisora).
- Canal Once reconoce que la experiencia de navegación en la red y la propia internet (en tanto medio de comunicación y exposición a diversos contenidos), constituyen un terreno interactivo y formativo (educación informal), sumamente

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			26 de 30			

delicados. Por ello, se tiene especial cuidado en el desarrollo de las páginas web destinadas a niños y adolescentes, ello en estricto apego a los códigos de Autorregulación de Canal Once destinados a niños y jóvenes. De esta manera, la emisora del Instituto Politécnico Nacional reitera su compromiso irrestricto con dichas audiencias en el sentido de no exponerlas jamás, a través de los desarrollos y páginas web de Canal Once, a ningún contenido que pudiera amenazar, ofender, dañar o vulnerar la integridad física, moral y psicológica de niños y jóvenes. Lejos de ello, es un objetivo central para esta emisora el ofrecer contenidos web que enriquezcan su vida cotidiana, refuercen sus valores humanos y promuevan el respeto por los otros; que favorezcan el diálogo respetuoso, la comprensión de diversas realidades desde diferentes ópticas y fomenten la reflexión y proactividad hacia el autocuidado, el cuidado del medio ambiente y la convivencia armónica.

- En el terreno de la accesibilidad, entendiéndose ésta como la posibilidad de acceder a los contenidos web sin sufrir discriminación por razones tecnológicas o características físicas, Canal Once ha sido innovador en nuestro país en este terreno, y destaca de manera especial su compromiso permanente para adaptar y facilitar la navegación a personas con diferentes tipos de discapacidad: visual, motora, auditiva. Asimismo, se opta por la investigación permanente en este terreno con el objetivo de mantener actualizado y a la vanguardia el portal electrónico de Canal Once.
- Se propiciará la generación de comunidades y redes sociales, chats, foros, blogs y todos los que vayan surgiendo y que sirvan a la difusión de los contenidos de la emisora y propicien la interactividad de manera respetuosa y con fines sociales. Los coproductores y/o cualquier otra persona o entidad que intervenga o participe como coadministrador de dichas redes sociales no podrán emplear palabras irrespetuosas en las redes sociales, tampoco podrán utilizarlas con fines de lucro o autopromoción, ni colocar los contenidos web generados (incluidos los videos y elementos gráficos) en ninguna otra plataforma o sitio web externo al de Canal Once, salvo autorización escrita por parte de la emisora, y cuyos fines queden plenamente justificados desde el punto de vista de la rentabilidad social y no económica. Los coproductores tampoco podrán cambiar las claves compartidas, o utilizar las redes sociales con fines personales. Canal Once se reserva el derecho de resolver o dirimir sobre todos estos criterios y contenidos en la web, en los presentes y en los que pudieran surgir, así como resolver sobre cualquier otro detalle que pudiera derivar del uso de las redes sociales de Canal Once que se trabajan de manera compartida, interna o externamente.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			27 de 30			

6.7.4 El portal de Internet servirá de espacio para la documentación y consulta de información, incluso de acervo social:

- Se podrá clasificar y ofrecer información sobre Canal Once, sus programas y contenidos a modo de histórico, siempre con fines sociales, de estudio e investigación, pero de ninguna manera fines de lucro.
- Se podrán ofrecer servicios de consulta y de búsqueda en bases de datos que faciliten las canalizaciones de los programas de televisión siempre buscando el beneficio social.

6.8 POLÍTICAS DE COMPETENCIA

6.8.1 Canal Once competirá legítimamente por la audiencia en la industria audiovisual nacional basándose en la calidad, originalidad, ética y rentabilidad social como servicio público:

- Se promoverá lo universal y no lo comercial.
- Se interpelará al ciudadano como público participante, y no al consumidor-espectador.
- Se trabajará sobre una concepción multidimensional de la competitividad: profesionalismo, innovación y relevancia social de la producción.
- Se desarrollará una imagen de marca con una propuesta de programación y lenguaje audiovisual diferenciados.
- Se trabajará buscando la diversidad de contenidos.

6.8.2 Canal Once buscará ser más competente y aumentar su audiencia, siendo su objetivo principal, dar un buen servicio público:

- Evaluará su competencia por estudios de calidad y medirá su audiencia mediante estudios cualitativos y cuantitativos, teniendo en cuenta que los *ratings* son aproximaciones realizadas, a través del método de ensayo y error.

6.8.3 Canal Once alentará y ayudará en la cooperación, redefinición y coordinación de esfuerzos y actividades entre medios con vocación de servicio público, dependientes estructuralmente de la Secretaría de Educación Pública, a fin de ser más competitivos frente a los medios privados y de buscar la creación de nuevos públicos.

6.8.4 Canal Once estimulará la competencia y el desarrollo de la industria audiovisual nacional e internacional, promoviendo producciones propias y alentando mecanismos de intercambio de programas y cooperación técnica.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
		Página:	28 de 30			

6.9 POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

6.9.1 Canal Once transparentará su gestión:

- Será público el Manual de Calidad de la televisora.
- Serán públicos todos los documentos de carácter deontológico existentes.
- Será pública toda aquella información que no sea clasificada como reservada o confidencial de conformidad con lo que señala la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su reglamento.

6.9.2 Canal Once cumplirá con el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos:

- A través de la Unidad de Enlace del IPN dará respuesta en los plazos previstos por la ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, a las solicitudes de información de los ciudadanos que le son turnadas por la Unidad de Enlace.
- Garantizará la protección de los datos personales que por su función requiera obtener de los ciudadanos.

6.9.3 Canal Once fomentará la cultura de la transparencia:

- Coadyuvará en campañas de concientización social sobre la importancia de la transparencia y del ejercicio del derecho de acceso a la información para contribuir a la democratización de la sociedad mexicana, a través de sus programas y de la difusión institucional.

6.10 POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PROFESIONALES

6.10.1 Canal Once impulsará y facilitará la capacitación y actualización periódica de sus prestadores de servicio profesionales:

- Se ofrecerán cursos de capacitación y actualización, según las peticiones y necesidades de las áreas que serán impartidos dentro y fuera de Canal Once.
- Se realizarán periódicamente, diagnósticos de necesidades de capacitación y actualización.
- Sesionará un Comité de Capacitación que se encargará de proponer los cursos que integrarán el programa de formación.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			29 de 30			

- Se alentará y procurará la oportunidad, para que los prestadores de servicios profesionales asistan a cursos, talleres de organismos o instituciones, valorando la necesidad, pertinencia, actitud y coyuntura temática para la autorización de asistencia a dichos eventos.

6.10.2 Canal Once impulsará acciones y actividades que contribuyan al desarrollo profesional de sus prestadores de servicios:

- Se fomentarán los intercambios de capacitación con otros medios del gobierno federal, con universidades y otros organismos.
- Se fomentará la sana competitividad alentando a los prestadores de servicios a solicitar becas de estudio respaldando al prestador en lo posible, en caso de respuesta positiva, siempre y cuando las circunstancias, el buen rendimiento y actitud de los prestadores de servicios y la organización de las rutinas productivas, lo permitan.
- Se promoverá la competencia sana estimulando la presentación de trabajos y perfiles a concursos nacionales e internacionales, como forma de reconocimiento y estímulo al buen desarrollo profesional de los prestadores de servicios.

6.10.3 Canal Once organizará actividades deportivas, de apoyo, recreativas, de prevención y culturales para prestadores de servicios y familiares, que contribuyan al desarrollo personal y familiar, así como también a generar un buen clima organizacional y espíritu de equipo.

6.11 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Canal Once desarrollará un sistema de comunicación interna y externa eficiente y adecuado en el que:

- Se crearán canales de comunicación, para informar y establecer líneas de retroalimentación con los prestadores de servicios, en concordancia con la dirección de Canal Once.
- Se utilizarán herramientas como el buzón de exprésate, pizarra de anuncios, pantallas de video, material impreso (posters, trípticos y volantes, entre otros), la Oncenet (red interna), correo electrónico, comunicación interpersonal (reuniones periódicas, eventos de esparcimiento y convivencia etc.), todos éstos canales de comunicación mantendrán informados a los colaboradores del Canal, de los eventos relevantes, premios, servicios, estrenos e información de interés institucional y cultural.
- Se dará información periódica sobre programación y los asuntos que se consideren, a los medios de comunicación y a la comunidad de Canal Once.

	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE TELEVISIÓN XEIPN CANAL ONCE DEL DISTRITO FEDERAL		ISO / ISAS	Dirección		
	Elaboró	Autorizó			DG-DPC-08	
	Subdirección de Calidad	Dirección			Revisión:	
					Fecha:	28/10/15
Página:			30 de 30			

- Se crearán estrategias de difusión, para lanzar informaciones y mensajes relevantes, a través de los canales de comunicación a nuestro alcance.
- Se fomentarán las relaciones públicas, para facilitar la comunicación y sus diferentes actividades entre la dirección, las instituciones y los medios de comunicación.
- Se creará y desarrollará una imagen de marca corporativa que identifique y posicione a Canal Once, tanto externa como internamente.
- Se proporcionará información periódica sobre la programación, contenidos y lanzamientos de Canal Once a la prensa, medios de comunicación, así como al público en general que lo solicite.
- Se crearán estrategias de difusión para lanzar información y mensajes que apoyen a la proyección del Canal, y que tengan que ver con su oferta en pantalla y/o con sus actividades interinstitucionales.
- Se fomentarán las relaciones públicas, para facilitar la comunicación entre la dirección, las instituciones y los medios de comunicación.
- Se desarrollarán estrategias para exponer y posicionar la imagen de marca corporativa de Canal Once, siempre cuidando sus valores y objetivos como medio de comunicación público.
- Se asegurará la visibilidad, presencia y respecto de la marca Canal Once cuando se lleve fuera de las instalaciones del Canal.
- Se buscará la posición privilegiada del Canal, en materiales impresos, audiovisuales y digitales, donde se plasme el logotipo de Canal Once, derivados de los apoyos o intercambios interinstitucionales.
- Se cuidará en todo momento el valor de la pantalla de Canal Once. Se asegurará que, en las actividades en conjunto con las casas productoras con las que se haya llevado a cabo una coproducción o adquisición, el discurso de presentación de la programación tenga como principal actor a Canal Once (o sea “Canal Once del Instituto Politécnico Nacional y...”), siempre cuidando que el nombre de la Institución se mencione en primer lugar, enmarque el evento y sea la figura principal del mismo.
- Se llevará a cabo la revisión oportuna y la autorización de los materiales y acciones derivados de apoyos e intercambios, compra de publicidad, patrocinios y coproducciones, con el propósito de cuidar la presencia, difusión y distribución de la marca Canal Once, así como su prestigio en beneficio de la sociedad.
- En eventos con la presencia del Presidente de la República, se seguirá el protocolo marcado por su equipo de trabajo y guardia presidencial. En los casos que haya presencia de Secretarios de Estado se cuidará el protocolo correspondiente.
- Se cuidará la presencia y respeto de la marca Canal Once en todos los eventos de lanzamiento.