



Sistema Público de Radiodifusión  
del Estado Mexicano





# ¿Qué es la Defensoría de las Audiencias?

La figura de la Defensoría de las Audiencias es un derecho instaurado en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) de 2014, se constituye como pieza clave en la defensa de los derechos de las audiencias, al respecto, sus comentarios y mensajes son el punto de partida de la actividad de la misma y promueven su funcionamiento.

La Defensoría promueve la formación de audiencias críticas, a través de la alfabetización comunicacional. Además de identificar y procesar las demandas y opiniones motivadas por la audiencia respecto a la programación de *Canal Catorce* y las emisoras *Altavoz*.

Son obligaciones establecidas por Ley: recibir, registrar, procesar y dar seguimiento y respuesta a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las audiencias con respecto a la programación que recibe (Artículo 259 LFTR).

La existencia de la Defensoría de las Audiencias establece un vínculo con el ejercicio de la transparencia y participación ciudadana en un medio de servicio público, permite fortalecer y respetar los Principios Rectores establecidos en la Ley del SPR y los Códigos de Ética de sus medios.



La **Defensoría de las Audiencias** es un espacio de diálogo entre la ciudadanía y el medio de comunicación, con el objetivo de motivar la participación ciudadana frente a la programación ofrecida a través de los medios de comunicación administrados y operados por el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR); *Canal Catorce* y las emisoras *Altavoz* a partir de estimular el ejercicio pleno de los derechos de las audiencias.



# Derechos de las Audiencias

**De acuerdo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, son Derechos de las audiencias:**

1. Recibir servicios públicos de radiodifusión sin ningún tipo de discriminación sea por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. *(Artículo 2) (Artículo 256)*
2. Tener acceso a la información sobre las concesiones y la infraestructura de telecomunicaciones y radiodifusión integrada en el Registro Público que lleve el IFT. *(Artículo 176)*
3. A recibir programación que propicie la integración familiar. *(Artículo 223)*
4. A recibir programación que propicie el desarrollo armónico de la niñez. *(Artículo 223)*
5. A recibir programación que difunda los valores artísticos, históricos y culturales. *(Artículo 223)*
6. A recibir programación que afirme nuestra unidad nacional. *(Artículo 223)*
7. A recibir programación que propicie la igualdad entre hombres y mujeres. *(Artículo 223)*
8. A recibir programación que divulgue el conocimiento científico y técnico. *(Artículo 223)*



9. A recibir programación que haga uso correcto del lenguaje. (*Artículo 223*)

10. Derecho a bloquear canales y programas de la Tv restringida. (*Artículo 225*)

11. Derecho a contar con programación radiodifundida dirigida a la niñez que atienda los siguientes principios:

a) Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;

b) Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;

c) Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;

d) Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;

e) Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;

f) Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;

g) Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;

h) Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;

i) Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, respeto y la preservación del medio ambiente;

j) Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;

k) Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;

l) Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;

m) Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

n) Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y

o) Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos. (*Artículo 226*)

12. Derecho a recibir avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia. (*Artículo 226*)

13. A recibir programación en el idioma nacional y en caso de otro idioma, derecho a contar con subtítulo. (*Artículo 230*)



14. A recibir programación diaria con información sobre acontecimientos de carácter político, social, cultural y asuntos de interés general. (Artículo 231)

15. Derecho a recibir publicidad y programación que guarden equilibrio con el conjunto de la programación. (Artículo 237)

16. Derecho a no recibir publicidad engañosa ni publicidad o propaganda presentada como información. (Artículo 238)

17. Derecho a recibir publicidad ajustada a la clasificación horaria. (Artículo 224)

18. Derecho a recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; (Artículo 256)

19. Derecho a recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; (Artículo 256)

20. En los servicios radiodifundidos, que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales. (Artículo 256)

21. Derecho a ejercer el derecho de réplica, en los servicios radiodifundidos, en términos de la Ley reglamentaria. (Artículo 256)

22. Que se mantengan la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación de los servicios de radiodifusión, incluidos los espacios publicitarios. (Artículo 256)

23. Recibir servicios de radiodifusión donde no exista ningún tipo de discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. (Artículo 256)

24. Recibir programación que respete los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación. (Artículo 256)

25. Las audiencias con discapacidad gozarán, además de los otros derechos, los siguientes: (Artículo 258)

a) Contar con servicios de subtítulo, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;

b) A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;

c) A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y

d) Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

26. Derecho a conocer los Códigos de Ética de los concesionarios de radio y Televisión donde queden explícitos los mecanismos de su protección. (Artículo 256 último párrafo)

27. Derecho a contar con un defensor de la audiencia en los medios para recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que hagan las audiencias. (Artículo 259)

Además de los derechos incorporados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, existen derechos ciudadanos vinculados a la radiodifusión en los siguientes ordenamientos:

**1.Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.**

**2.Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia.**

**3.Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

**4. Lineamientos Generales Sobre la Información y Materiales para la Difusión entre Niñas, Niños y Adolescentes.**



# Código de Ética

En el presente **Código de Ética** se plasman los compromisos y valores éticos mínimos que los medios de comunicación del SPR (En televisión **CANAL 14**; En radio el sistema de radios **ALTAVOZ**; plataformas como **MX PLAY**) establecen con sus audiencias con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los derechos fundamentales y en particular orientar sus acciones a la promoción y garantía de los Derechos de las Audiencias en los contenidos audiovisuales que transmita, para ello cuenta con una **Defensoría de las Audiencias** que deberá garantizar el debido cumplimiento del presente Código de Ética.

1. El presente Código de Ética reconoce que la Misión del Sistema Público de Radiodifusión y sus medios de comunicación y plataformas, es **generar, difundir y distribuir contenidos de radio y televisión, de manera digital, abierta y gratuita, para el mayor número de personas** en cada una de las entidades federativas, teniendo a la ciudadanía como eje fundamental de sus actividades.

2. Se asume el compromiso de **contribuir a la consolidación de la vida democrática** de nuestro país, a través de un servicio público de radiodifusión de calidad, innovadora, diversa y con cobertura a nivel nacional y de

# Código de Ética

beneficio para la ciudadanía, promoviendo su participación y respetando sus valores culturales.

## Derechos de las Audiencias

3. Se asume el compromiso público de orientar su trabajo reconociendo en ello que serán los **derechos de las audiencias**, establecidos en los ordenamientos legales y los que de manera particular se incorporan en el presente Código de Ética, los que determinarán los principios de los contenidos que serán elaborados y transmitidos a través de sus frecuencias, anteponiendo en la transmisión de sus contenidos, la honestidad profesional y la responsabilidad ética.

4. Respetar y promover el conocimiento de los **Derechos de las audiencias**, incluidas las disposiciones especiales para la infancia y las personas con discapacidad establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

5. Reconocemos el sentido de servicio público de radiodifusión como punto de encuentro en donde toda la ciudadanía es incluida en plan de igualdad, como herramienta de información y educación accesible, sin excluir la imaginación y el entretenimiento preocupándose de la **calidad de los contenidos**.

6. Como parte del derecho a estar informadas, se reconoce que las audiencias tienen derecho a que se **respeten los horarios de los programas** presentados en la guía de programación por lo que se asume la responsabilidad de hacer del conocimiento y con oportunidad los cambios o ajustes de la programación.

7. Se pondrá a disposición de las audiencias **la guía de programación** y se respetará el **sistema de clasificación** horaria de la programación además de incorporar los avisos parentales que las audiencias deben conocer para determinar sus opciones de sintonía. Para las audiencias con discapacidad, la guía de programación estará disponible en formatos accesibles, a través de un número telefónico o del portal de internet del Sistema.

8. Estimular **mecanismos de contacto y fácil acceso** a sus audiencias para expresar sus opiniones, cuestionamientos y propuestas respecto a los compromisos asumidos en el presente Código de Ética, para lo cual el SPR pone a su disposición la Defensoría de las Audiencias comprometiéndose a respetar y promover su independencia e imparcialidad.

9. La Defensoría de las Audiencias será un mecanismo para **fortalecer la vinculación**



# **NO TE DUERMAS CON CUALQUIER CONTENIDO**



## **POR UNA AUDIENCIA CRÍTICA**



/defensoriaCanalCatorce



Defensoria14tv



Buzón de voz: [55] 5533 - 0730 Ext. 1000



[www.spr.gob.mx/defensoria](http://www.spr.gob.mx/defensoria)



[defensoria@spr.gob.mx](mailto:defensoria@spr.gob.mx)

**de los medios y plataformas del SPR con sus públicos** y trabajará en doble vía para la conformación de una cultura de respeto a los derechos de las audiencias, así como con los colaboradores del Canal. En este sentido la Defensoría se compromete a estimular la formación de audiencias críticas y participativas conocedoras de sus derechos y de los principios éticos contenidos en el presente Código.

**10.** Mantener espacios públicos y de fácil acceso para la **amplia difusión de las actividades de la Defensoría**, la participación de las audiencias y el seguimiento de sus comentarios, a los que se sumarán los informes públicos de su gestión. Además se deberá contar con mecanismos que les den Accesibilidad a las audiencias con discapacidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a la Defensoría.

**11.** En todos los casos, el SPR apoyará a la Defensoría con **mecanismos de fácil acceso** y difusión adecuada y oportuna para las respuestas (rectificación, recomendación o propuesta de acción que corresponda) de las comunicaciones recibidas por parte de las audiencias y en su caso, refiriendo el derecho que como audiencia haya sido violado.

**12.** Compromiso para desarrollar mecanismos de promoción y difusión de los derechos de las Audiencias a partir de un programa anual de **Alfabetización Mediática**.

**13. La Universalidad** como principio del Servicio Público es un objetivo profundamente igualitario, democrático y plural en la medida en que el SPR tiene la obligación de dirigirse al conjunto de la población, sin discriminación alguna y en las mismas condiciones de acceso a sus contenidos.

**14.** Atender los derechos que particularmente tienen las **audiencias con discapacidad** de contar, en programas de interés general, servicios de Subtitulaje Oculito, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana para la Accesibilidad a personas con debilidad auditiva y visual.

**15.** Respetar y estimular la **diversidad cultural, social y política**, como uno de sus principios editoriales, entendiendo con ello la diversidad de géneros, de públicos y de temas que reflejen la diversidad de los intereses de la ciudadanía a través del conjunto de la programación.

**16.** Integrar en la programación la **perspectiva de género** y la promoción activa de la igualdad de trato y de oportunidades, el respeto a la diversidad y a la diferencia y el fomento de acciones positivas, la erradicación de estereotipos y roles de género y el uso de un lenguaje incluyente. Además de estimular la cultura de la no violencia por cuestiones de género.

**17.** En los contenidos que se transmitan se usará el **idioma oficial**, y en los casos en que éstos sean originados usando algún otro idioma se realizará el subtitulaje o traducción al español.



# AL AIRE

**18. La Independencia editorial** es un principio que deberá expresarse en sus contenidos para cumplir con la obligación de informar a la sociedad con criterios éticos, profesionales y de calidad en atención al derecho del público de obtener información plural donde las ideas deben expresarse con toda libertad y ser independientes respecto a los intereses o presiones comerciales o políticas.

**19.** En el marco de la libertad de expresión y la independencia editorial, se establece el compromiso de evitar cualquier tipo de **censura previa** sobre sus contenidos y el pleno reconocimiento de los Derechos de las Audiencias y sus mecanismos de protección, establecidos por la Constitución, la Ley y otros ordenamientos regulatorios.

**20.** El principio de **Pluralidad** debe estar presente en sus contenidos programáticos sin distinción alguna o discriminación de ningún tipo. En la producción de programas, orientados a la construcción de una opinión pública bien informada, se considerarán todos los puntos de vista y voces que contribuyan a lograr un contenido plural e incluyente, comprometido con la promoción de la participación social, la preservación y la defensa de los derechos humanos, así como la inclusión y respeto de la diferencia.

**21.** El SPR asume la responsabilidad de contribuir a la afirmación y reconocimiento de todas las culturas que conforman la Nación, por lo que sus medios de comunicación y plataformas difundirán la **pluralidad y la diversidad culturales** en sus diferentes manifestaciones: entre otras, modos de vida, creencias, costumbres, lenguajes y patrimonio cultural promoviendo la convivencia pacífica y la cohesión social, en contra de conflictos, hostilidades, marginación, discriminación y desigualdades.

**22.** Privilegiar, estimular y transmitir la **producción independiente** de contenidos audiovisuales de carácter nacional, regional y local, a efecto de fomentar, entre otros aspectos, la creatividad y los valores artísticos de la Nación.

**23. Transparentar** su gestión mediante una política pública que permita informar a la ciudadanía sobre sus programas y acciones ya que por atender a un servicio público y contar con financiamiento público se reconoce el compromiso de desarrollar una gestión transparente y abierta al control y la rendición de cuentas de los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones y la aplicación de sus recursos. En este sentido, se apoyará en mecanismos y formas plurales de gestión y mecanismos de atención de las opiniones de la sociedad respecto al servicio que presta.



**24.** Contribuir al conocimiento general sobre la administración eficiente del espectro radioeléctrico y los medios de radiodifusión a disposición de las audiencias y en particular al conocimiento de los medios públicos a partir de fomentar la **consulta de los registros públicos** correspondientes.<sup>1</sup>

**25.** Respetar el principio del **equilibrio informativo** en sus contenidos y en particular en sus noticieros, a partir de ofrecer los mayores elementos, datos y opiniones que permitan a sus audiencias mantenerse informadas de los hechos de interés público para formarse su propio criterio. Para cumplir con este principio, deberá:

- a) Verificarse y contrastarse toda la información.
- b) No incurrir en el uso de estereotipos, estigmatizaciones, rumores, falsificaciones, plagios, montajes, adulteraciones o inexactitudes y no se aceptará la deformación o tergiversación de la información, ni sacarla de contexto deliberadamente.
- c) Hacer uso correcto, preciso, incluyente y responsable del idioma.
- d) Respetar la privacidad de las personas, a menos que existan repercusiones en el desempeño de una responsabilidad pública de los individuos.

e) Respetar la presunción de inocencia de las personas. Evitando dar información sobre detenciones o hechos delictuosos, en los cuales su responsabilidad no haya sido judicialmente comprobada.

f) No se difundirá información con nombres e imágenes de víctimas que sean menores de edad, o de delitos como la violación.

**26. Derecho de réplica.** Las personas referidas en los programas transmitidos por **Canal 14** podrán ejercer el derecho de réplica en caso de considerar que la referencia a su persona es inexacta, imprecisa o incorrecta. **Canal 14** cuidará que la **difusión de la corrección o rectificación** se destaque de acuerdo con la extensión de la nota refutada. En la réplica se evitará el uso de palabras consideradas como injuriosas por sí mismas y que no agregan ningún valor a la información. La opinión es libre y no está sujeta al parámetro de verdad o mentira.

**27. Compromiso con la educación, la ciencia y las artes.** Contribuir y estimular en sus contenidos al fomento de una educación de calidad, la ciencia y el desarrollo tecnológico, con objeto de hacerlo accesible a todos y promover la difusión y conocimiento del arte en todas sus manifestaciones, de manera especial incluyendo la difusión de los creadores y especialistas nacionales.

<sup>1</sup> Registro Público de Telecomunicaciones. Título Séptimo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y Registro Nacional de Medios Públicos. Estatuto Orgánico del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.



**28.** Elaborar y difundir programas de carácter educativo y recreativo destinados **al público infantil y a los adolescentes** y crear espacios innovadores para su expresión, que generen interés para el desarrollo de su racionalidad y respeto y conocimiento de sus derechos.

**29.** La programación que esté dirigida a las **audiencias infantiles** debe contribuir a difundir contenidos que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales, no discriminatorios y fortalezcan el respeto a la dignidad de todas las personas, evitando contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia, además de promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

#### **De la defensoría de las audiencias**

**30.** El Sistema contará con una Defensoría de la Audiencia, cuya principal función será la de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**31.** La actuación de la Defensoría se ajustará a los criterios de imparcialidad e independencia, cuya prioridad será la de hacer valer los derechos de las audiencias, según el presente Código de Ética.

**32.** El periodo de encargo del titular de la Defensoría será de tres años, contados a partir del día siguiente de la recepción de su respectiva constancia ante el IFT, y podrá ser reelegido por un periodo más si así se aprueba por la Presidencia y el Consejo Ciudadano.

**33.** La Defensoría actuará con plena independencia y no podrá ser removida durante su ejercicio, salvo causa grave e incumplimiento reiterado de sus funciones.

**34.** La Defensoría tendrá, las siguientes facultades:

I. Elaborar los procedimientos para la atención de reclamaciones, sugerencias y quejas a que hace referencia el Artículo 261 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

II. Determinar los mecanismos para el desarrollo de su función, entre los cuales podrán optar por correo electrónico, páginas electrónicas, número telefónico, y espacios en el medio. Todas estas formas de contacto deberán contar con funcionalidades de accesibilidad para audiencias con discapacidad, y difundir los derechos de las Audiencias.

III. Recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos, de las Audiencias;

IV. Actuar en todo momento con criterio de imparcialidad e independencia teniendo como prioridad hacer valer los derechos de las Audiencias.



V. Llevar un registro de todos y cada uno de los asuntos atendidos en el ejercicio de sus labores;

VI. Difundir y hacer pública la propuesta de rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva en la página electrónica de la Defensoría dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

VII. Realizar las acciones necesarias para que las áreas operativas y directivas del Sistema, proporcionen las explicaciones, documentos y demás información que sea necesaria para la atención, substanciación y resolución de las reclamaciones, observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia;

VIII. Verificar que las resoluciones que se emitan se encuentran debidamente fundadas y motivadas, así como que cuenten con los soportes documentales, físicos o electrónicos en los que se sustente; y

IX. Hacer públicos sus informes semestrales con todos los asuntos atendidos, la forma de atención y sus resultados.

**35.** El Titular de la Defensoría será nombrado a partir del siguiente procedimiento;

I. Tres meses antes de la terminación de la gestión de la Defensoría, el SPR emitirá una convocatoria pública dirigida a organizaciones sociales e instituciones académicas o profesionales, para presentar candidatos a ocupar el cargo de la Defensoría entre personas de reconocido prestigio, ética y profesionalidad, conocedores de los medios públicos, debidamente verificado con los documentos que acrediten esa calidad.

II. Esta convocatoria y la información de los candidatos inscritos estará disponible en las páginas del Sistema, Canal 14 y en la de la Defensoría en donde serán recibidas opiniones para ser incorporadas al análisis que se realice de los candidatos.

III. El Consejo Ciudadano del Sistema, podrá nombrar una comisión especial que evaluará a los candidatos recibidos y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley y emitirá un dictamen debidamente fundado y motivado, que seleccione una terna a ser presentada al Presidente del Sistema quien elegirá a la persona que será nombrada para el siguiente periodo.

# ¿Quién es la Defensora?



**Lic. Beatriz Solís Leree**  
**Defensora de las Audiencias**

**Experta en derecho a la información y en investigación de medios. Desde 1974 es profesora titular de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco en el Departamento de Educación y Comunicación, en junio de 2015 recibió el nombramiento como “Profesora Distinguida” por sus méritos académicos.**

Es integrante de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID) y Presidenta de las Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA).

Fundadora e integrante de los Consejos Directivos de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC), del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC), de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información. (AMEDI).

Fue Defensora de las Audiencias de Radio Educación en el periodo 2012-2014 y miembro del Consejo Ciudadano de Programación del Canal del Congreso de 2007 a 2012.





# ¡Comuníquese!

## ¿Cómo enviar un comentario?

Ingresar al sitio web:

**[www.spr.gob.mx/defensoria](http://www.spr.gob.mx/defensoria)**

seleccionar el botón "**Participación de la audiencia**" > "**Formulario**", llenar las casillas con los datos solicitados, los campos señalados con \* **son obligatorios**, finalmente seleccionar el botón "**Enviar**".

O enviar su mensaje a:

**[defensoria@spr.gob.mx](mailto:defensoria@spr.gob.mx)**

O vía buzón de voz al teléfono:

**55 5533 - 0730 Ext. 1000**

En cualquiera de los casos su mensaje llegará directamente a la Defensoría.

## ¿Qué pasa después de haber enviado un comentario?

Usted recibirá un mensaje indicándole cuál será el tratamiento de su comentario, estos se canalizan a las áreas vinculadas al asunto referido para obtener una respuesta con observaciones de las mismas. Los motivos de comunicación son: felicitación, sugerencia, queja, opinión, petición y consulta.

El procedimiento completo se resume en el siguiente cuadro:

La comunicación es un diálogo permanente y nuestro objetivo es ser un puente entre la audiencia y los medios de comunicación administrados y operados por el SPR, sus comentarios sobre las programaciones y los servicios que ofrece el Sistema son fundamentales.

**¡Participe!**

### Procedimiento para la Defensoría



1. Recibir comentarios y acusar de recibido.



2. El mensaje debe tener datos de contacto y descripción de motivo de comunicación.



3. De ser necesario se canaliza al área correspondiente.



4. Se da seguimiento.



5. Responder con rectificaciones de área y/o rectificación, recomendación o propuesta.



6. Se atenderá en un máximo de veinte días hábiles.

# ¡Comuníquese!

Todos los mensajes son registrados y ordenados en categorías para tener un seguimiento constante de qué dicen las audiencias y se hacen públicos con sus respuestas en el sitio web de la Defensoría en **“Participación de la audiencia”** > **“¿Qué dicen las audiencias?”**.

Los datos recopilados en el formulario nos permiten construir el perfil de las audiencias del canal y Usted puede seleccionar si aparece públicamente su nombre completo o solo el de pila, no olvide brindar un dato de contacto.

Consulte nuestra página web, en ella encontrará más información relacionada con los Derechos de las Audiencias.

**<https://bit.ly/3ilQ8ZQ>**



## Formulario

Nombre\*

Apellido materno\*

Ocupación

Estado\*

Apellido paterno\*

Edad\*

País\*

Delegación municipio

Correo electrónico\*



Sistema Público de Radiodifusión  
del Estado Mexicano



# defensoría *de la* AUDIENCIA



/defensoriaCanalCatorce



Defensoria14tv



Buzón de voz: [55] 5533 - 0730 Ext. 1000



[www.spr.gob.mx/defensoria](http://www.spr.gob.mx/defensoria)



[defensoria@spr.gob.mx](mailto:defensoria@spr.gob.mx)