

2022

INFORME ANUAL

# INFORME ANUAL

ABRIL-DICIEMBRE 2022

Defensoría de Audiencia del Canal del  
Congreso

DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA  
CANAL DEL CONGRESO

# ÍNDICE

**01**

Convocatoria pública abierta

**02**

Fundamento legal.

**03**

Semblanza

**04**

Toma de protesta (26 de abril) y Plan de trabajo

**05**

Creación de marco jurídico para resoluciones (junio)

**06**

Aprobación del nuevo logo de la Defensoría de Audiencia (10 junio)

**07**

Reunión con Olimpia Coral (14 de junio)

**08**

Asistencia en la entrega del título concesión e inauguración de las instalaciones de Radio Congreso (21 de junio)

**09**

Participación en el Programa Medios y Democracia Digital en el Museo del Telégrafo (1 de julio)

**10**

Diplomado "Innovación y creatividad en contenidos para medios públicos" por la UAM (julio a noviembre)

**11**Participación en Change TV (29 de julio)  
Tema: Defensorías de Audiencia**12**

Recepción y Resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones (ingresadas del 17 de julio hasta el 8 de agosto)

**13**

Participación en Radio Congreso, tema "Defensoría de Audiencia" (3 de agosto)

**14**

Acercamiento internacional con Defensorías de Audiencia, The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors (ONO) y relaciones estratégicas

**15**

Modificación de Misión y Visión dentro del micrositio (15 de agosto)

**16**

Participación en los Multimedia (25 de agosto)

**17**

Apertura del Primer Periodo Ordinario del Segundo año de Ejercicio de la LXV Legislatura (1 de septiembre)

# ÍNDICE

- 18**  
Congreso de Buenas Prácticas de Comunicación Parlamentaria (COMPAR) 2022 (12 y 13 de septiembre)
- 19**  
Capacitación (IFT), Seminario “Defensoría de las Audiencias 2022” (21 y 22 de septiembre)
- 20**  
Informe publicado en redes sociales de la Defensoría sobre la falla técnica de la Transmisión del 21 de septiembre (emitida el 23 de septiembre)
- 21**  
Cápsulas de redes sociales “Tiempo de audiencia” (6 de octubre al 24 de noviembre)
- 22**  
Reunión Decimosexta Sesión Ordinaria de trabajo con el Consejo Consultivo Ciudadano del Canal del Congreso (7 de octubre).
- 23**  
Grabación de cápsulas para televisión (octubre y diciembre)
- 24**  
Participación en programa del Consejo Consultivo del Canal del Congreso, Museo del Estanquillo (1 de noviembre, al aire el 16 de noviembre)
- 25**  
Visita al Master de la Antigua Casona del Senado de la Republica (1 de noviembre)
- 26**  
Asistencia al informe de la Senadora Nadia Navarro, Presidenta de la Comisión Bicameral del Canal del Congreso (7 de noviembre)
- 27**  
Visita al Sistema Estatal de Telecomunicaciones de Puebla (7 de noviembre)
- 28**  
Participación en el programa “Parlamento Ciudadano” con Gibran Ramírez (grabado el 24 de noviembre)
- 29**  
Asistencia a la Firma del acuerdo de colaboración entre el Canal del Congreso y Canal Parlamento de Jalisco (7 de diciembre)
- 30**  
Informe Redes Oficiales de la Defensoría

# CONVOCATORIA PÚBLICA ABIERTA

Participé en la Convocatoria Pública Abierta CBCC/LXV/012022, para ocupar el cargo de Defensor o Defensora de la Audiencia del Canal del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos.

El 5 de abril del 2022 se desahogaron las comparecencias de 10 aspirantes a ocupar el cargo, se determinó realizar el análisis de los perfiles y conformar una terna con los candidatos mejor evaluados, conforme lo establece el artículo 30 del Reglamento del Canal del Congreso.

El 20 de abril, los integrantes de esta Comisión se reunieron para evaluar la experiencia profesional, el desempeño en la comparecencia y el plan de trabajo de los aspirantes, por lo que se acordó la terna respectiva que estuvo compuesta por los siguientes aspirantes: Héctor Francisco Ochoa Moreno, María Gabriela Ortiz Portilla y María de las Mercedes Olivares.

Tras la votación, los y las legisladoras de los diversos Grupos Parlamentarios con cuatro votos a favor y dos en contra, me eligieron como la nueva Defensora de Audiencia del Canal del Congreso y la primera mujer en ocupar este cargo.



# FUNDAMENTO LEGAL

En atención a lo dispuesto en el artículo 32. Inciso e) del Reglamento del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, que refiere tendrá las siguientes atribuciones El Defensor del Canal del Congreso: Presentar a la Comisión, así como a la Dirección General del Canal, informes anuales, o los que el órgano rector considere necesarios, en donde se dé cuenta de sus principales acciones, así como las quejas, sugerencias y observaciones recibidas y cómo fueron atendidas. El informe anual será presentado a más tardar el último día hábil del mes de febrero de cada año; Se hace entrega del Informe correspondiente al periodo comprendido de abril a diciembre de 2022.



**Mtra. María Gabriela  
Ortiz Portilla**

Participó en la Convocatoria Pública Abierta CBCC/LXV/012022 y el 26 de abril de 2022 tomó protesta ante la Comisión Bicameral del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, convirtiéndose en la primera mujer al frente de este encargo.

Licenciada en Relaciones Internacionales por la Universidad Iberoamericana, Maestra en Derecho por la Universidad Anáhuac y Máster en Comunicación Política y Gobernanza por The George Washington University.

Cuenta con un Diplomado en Derecho por la Université Jean Moulin Lyon III.

Además ha realizado investigaciones académicas sobre el movimiento feminista y la migración entre México y Estados Unidos.

En estos meses a cargo de la Defensoría de Audiencia, ha logrado adquirir nuevas y diferentes formas de el acercamiento con la audiencia, dando a conocer y difundir el derecho del televidente.

Su principal función es recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos que formulen las personas que componen la audiencia, en materia de contenidos y programación del Canal del Congreso.

## TOMA DE PROTESTA (26 DE ABRIL) Y PLAN DE TRABAJO (27 DE JULIO)

Con cuatro votos a favor y dos en contra, me eligieron como la nueva Defensora de Audiencia del Canal del Congreso, convirtiéndome en la primera mujer en ocupar este cargo.



El martes 26 de abril de este año, tomé protesta como la primer mujer Defensora de Audiencia del Canal del Congreso.

Presenté mi plan de trabajo ante la Comisión Bicameral del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, estructurado en ocho objetivos principales, mismo que fue aprobado de manera unánime por los mencionados.



La Comisión la integran tres senadores y senadores así como tres diputados y diputadas:

1. Sen. Nadia Navarro Acevedo,
2. Dip. Claudia Selene Ávila Flores,
3. Sen. César Arnulfo Cravioto Romero,
4. Dip. Rafael Hernández Villalpando,
5. Dip. Lizbeth Mata Lozano, y,
6. Sen. Miguel Ángel Mancera Espinosa

## TOMA DE PROTESTA (26 DE ABRIL) Y PLAN DE TRABAJO (27 DE JULIO)

### PLAN DE TRABAJO

Mi Plan de Trabajo 2022-2023, estructurado en ocho objetivos principales, mismo que fue aprobado de manera unánime por los integrantes de la Comisión el 27 de julio de 2022.



**Campaña de difusión, contenido para Redes Sociales.**

Punto



**Renovar la imagen institucional y gráfica de la oficina de la Defensoría.**

Buscando mayor frescura y dinamismo.

Punto



**Información para el Micrositio**

Punto



**Congreso de Buenas Prácticas Comunicación Parlamentaria COMPAR 2022**

Punto



**Acercamiento con Defensorías de Audiencia**

Punto



**Contacto con universidades**

Punto



**Foros nacionales**

6



**Spots**

7



**Presupuesto**

8



# CREACIÓN DE MARCO JURÍDICO PARA RESOLUCIONES (JUNIO)

Al llegar a la oficina de la Defensoría, me enfrenté a un vacío, ya que no existía ningún documento que me guiara para saber cómo responder una queja, sugerencia, solicitud o petición, tampoco se tenía un procedimiento escrito que me permitiera conocer esta estructura.

Por ello, de la mano de mi equipo, realizamos el estudio y análisis de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, Resoluciones adoptadas por la **Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas**, del **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**, de la **Convención Americana sobre Derechos Humanos**, de la **Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre**, de la **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, del **Reglamento del Canal de Televisión del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos**, del **Código de Ética del Canal del Congreso** y de los **Lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso**, creando así nuestro marco jurídico, lo que conforma la estructura de las resoluciones que futuramente se emitirían, las cuales contienen considerandos, resultandos y resolutivos.

Así es como construimos nuestro propio proceso para contestar, resolver y emitir resoluciones a nuestras audiencias.



A fin de informar y agilizar el proceso para presentar y dar trámite a una observación, queja y sugerencia, el equipo de la Defensoría de Audiencia, con base en los lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso, elaboró a través de una infografía el proceso estructural del paso a paso para presentar alguna de las solicitudes establecidas en dichos lineamientos.

La cual está en nuestras redes oficiales, con el objetivo de informar a todo el público en general y fomentar el ejercicio de sus derechos como audiencia.

Cuando se acepta la solicitud del peticionario, esta imagen se adjunta en el correo electrónico de contestación, con el fin de que el promovente conozca el procedimiento y atención que se dará a su escrito.



Como una de las principales tareas al iniciar este periodo de gestión, fue la creación de nuevo logo para la Defensoría, lo cual era fundamental como proceso de renovación total del área a mi cargo, donde la primera presentación al público fuera despertar el interés y dinamismo de esta nueva oficina.

### COMPOSICIÓN

El isotipo de la DACC está compuesto por únicamente dos elementos.

La **letra D**, que simboliza a la Defensoría y el carácter solemne de la institución.

Y el **infinito** que representa la perpetuidad en el ejercicio de la defensa y protección de los derechos, y cuyo carácter lúdico provee al símbolo de jovialidad.



## TIPOGRAFÍA

El logotipo de la DACC está resuelto con Bebas Neue, la cual es una tipografía moderna y estilizada.

Su forma condensada le brinda al logotipo un carácter elegante pero al mismo tiempo se percibe como una forma sólida y firme gracias a su composición reticular rectangular, propia de las tipografías sans serif.

Finalmente el juego entre sus pesos light y bold, le aportan al logo la continuidad y pertenencia al Canal del Congreso.

**DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA**  
CANAL DEL CONGRESO

**DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA**  
CANAL DEL CONGRESO

## REUNIÓN CON OLIMPIA CORAL (14 DE JUNIO).



Tuve la oportunidad de reunirme con Olimpia Coral Melo, activista mexicana reconocida que impulsó la creación de una ley contra el acoso digital en México que lleva su nombre, la Ley Olimpia.

En esta reunión se abordaron grandes temas en materia de defensa de derechos humanos.

## ASISTENCIA EN LA ENTREGA DEL TÍTULO CONCESIÓN E INAUGURACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE RADIO CONGRESO. (21 DE JUNIO)

Con gran entusiasmo, acudí a la entrega del título de concesión que entregó el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que asegura su permanencia durante quince años, es decir, hasta el 2037. En este mismo día se inauguraron las instalaciones de Radio Congreso, un paso más para la comunicación parlamentaria.



## PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA MEDIOS Y DEMOCRACIA DIGITAL EN EL MUSEO DEL TELÉGRAFO. (1 DE JULIO)

Compartí esta participación a lado de las funcionarias de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM), Susana Otero González, Ingrid Velázquez Alcalá, y mis colegas defensores Mercedes Olivares y Gabriel Sosa.



En la que desde nuestra experiencia personal y profesional, intercambiamos puntos de vista, sin duda fue un espacio muy enriquecedor. compartimos ideas y buscamos construir soluciones a lo que se vive en épocas actuales.

## DIPLOMADO “INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD EN CONTENIDOS PARA MEDIOS PÚBLICOS” POR LA UAM (JULIO A NOVIEMBRE)

2022

INFORME ANUAL



El 14 de julio de 2022, inicié el Diplomado de “Innovación y creatividad en contenidos para medios públicos” impartido por docentes de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, con el fin de profundizar más en dichos temas.

El diplomado culminó el 10 de Noviembre, con la presentación de un proyecto final.

Este diplomado me brindó herramientas para poder plantear al Canal del Congreso, un nuevo proyecto a futuro dirigido a las audiencias infantiles.

## PARTICIPACIÓN EN CHANGE TV, (29 DE JULIO)

Invitación por Change siempre que tengo la oportunidad para hablar y platicar, de la Defensoría de Audiencia, les haremos llegar la información a nuestros televidentes, así cada día estarán mejor informados, estando comprometida para que llegue oportunamente.



## RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (INGRESADAS DEL 17 DE JULIO HASTA EL 8 DE AGOSTO)

Desde que se formó el nuevo equipo de la Defensoría, quise renovar, estructurar y planear la organización y procedimiento para contestar cualquier petición que llegara a esta oficina, con el fin de atender de manera más rápida todas, observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos a través del micrositio, correo electrónico o redes sociales, creando nuestro marco legal como se mencionó en el punto 5.

Durante nuestro primer año de ejercicio, se han recibido un total de una queja, tres sugerencias y una felicitación, que han sido resueltas en tiempo y forma.

El **tiempo de respuesta** del proceso se ha agilizado, derivado que al recibir una solicitud a través de correo electrónico o micrositio, éstas son respondidas de manera inmediata, y si al ser analizadas son procedentes, el mismo o al siguiente día hábil, se notifica al área involucrada, cuando tenemos respuesta de dicha área, procedemos a elaborar la resolución y notificaciones respectivas, por lo que nuestros tiempos son de **10 a 11 días hábiles** y no en 15 como marcan los Lineamientos de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso.



## RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (INGRESADAS DEL 17 DE JULIO HASTA EL 8 DE AGOSTO)



### FECHA DE PRESENTACIÓN Y EXPEDIENTE

DA/LXV/EXP-QU/001/  
2022  
17 de julio 2022  
QUEJA (así lo clasificó)



### RESUMEN PETICIÓN

**Solicitud para que se restituyera la programación en demanda en el sitio web del Canal del Congreso**



### RESOLUCIÓN DACC

Al ser una petición acerca de contenido en plataformas digitales, en específico del sitio web del Canal del Congreso, esta solicitud quedaba fuera de nuestras atribuciones como Defensoría. A pesar de ello, en un compromiso con la audiencia, solicitamos el apoyo al área correspondiente a fin de atender y dar una respuesta a la peticionaria. Esta Defensoría le indicó el procedimiento para acceder al servicio de copiado en el área de videoteca del Canal del Congreso, en virtud de que todos sus contenidos son públicos

DA/LXV/EXP-SU/001/  
2022  
18 de julio 2022  
SUGERENCIA

**Incluir lenguaje de señas en todas las participaciones y transmisiones**

Esta Defensoría revisó la programación y observó que la programación cuenta con interpretación en lengua de señas mexicana y/o subtítulo oculto. Tomamos en consideración la sugerencia, se hizo llegar a la Dirección General y al Área de Producción, en un compromiso para que se fortalezcan estas estrategias de accesibilidad, así como colaborar para que se incentive y difunda a la ciudadanía el funcionamiento del subtítulo oculto y cómo activarlo

DA/LXV/EXP-SU/002/  
2022  
19 de julio 2022  
SUGERENCIA

**Incluir cuadro intermitente que dé contexto de las retransmisiones**

La sugerencia resultó infundada, pues actualmente ya se incluye dicha información por medio de los cintillos presentes en la programación del Canal del Congreso. Ya sea para indicar si es un programa en vivo, retransmitido o diferido, además de indicar el título del programa. Se hizo llegar al peticionario esta guía para que identificara la función de las plecas en las transmisiones.

DA/LXV/EXP-SU/003/  
2022  
4 agosto 2022  
SUGERENCIA

**Corregir personalizador de un diputado en Noticias Congreso (Fernández Noroña)**

La sugerencia resultó infundada, pues dicho legislador seguía perteneciendo al Grupo Parlamentario indicado, de acuerdo con los archivos oficiales de la Cámara de Diputados. Esta Defensoría agradeció la sugerencia, pues es un sinónimo de que la Audiencia está pendiente de la programación y se interesa en participar.

DA/LXV/EXP-FE/001/2022  
8 agosto 2022  
FELICITACIÓN

**Felicitación a la programación del Canal del Congreso**

“Foros de Parlamento Abierto de la Reforma Electoral-Comunicación, Medios Digitales y Redes Sociales”. felicitación al Canal por este tipo de programación, de interés actual, polémicos a modo de debate y con expertos en el tema; aprovechando este medio, me gustaría sugerir que se hagan más contenidos como este.

## PARTICIPACIÓN EN RADIO CONGRESO, TEMA "DEFENSORÍA DE AUDIENCIA" (3 DE AGOSTO)

Recibí la invitación a esta emisión de Radio Congreso, el nuevo espacio de comunicación para difundir a las y los ciudadanos el trabajo de la Cámara de Diputados y el Senado de la República.

Se habló de la figura de la Defensoría de Audiencia, el deseo de darle un impulso al área que represento difundiendo las acciones que permitan a las audiencias ejercer derechos inherentes de tal carácter para la eficiente utilización de los contenidos audiovisuales utilizados a través del servicio de Radiodifusión y Televisión.



# ACERCAMIENTO INTERNACIONAL CON DEFENSORÍAS DE AUDIENCIA, THE ORGANIZATION OF NEWS OMBUDSMEN AND STANDARDS EDITORS (ONO) Y RELACIONES ESTRATÉGICAS

Con el fin de mantener relaciones estratégicas, me acerqué a:

- Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias.
- C-SPAN: Contacto con Susan Swain, co-CEO de C-SPAN (Canal Parlamentario de Estados Unidos)
- Unión Europea: Interacción con la Defensora del Pueblo Europeo: Emily O'Reilly.



Acercamiento con otros Defensores con miras a posible colaboración en un futuro:

- Mercedes Olivares Tresgallo, Defensora de Audiencia de Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía (SURTC) de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)
- Gabriel Sosa Plata, Defensor de Audiencia del Canal 22.
- Cynthia Ottaviano, ex Defensora del Público de Argentina y pionera del primer Código de Ética en Argentina.

## ACERCAMIENTO INTERNACIONAL CON DEFENSORÍAS DE AUDIENCIA, THE ORGANIZATION OF NEWS OMBUDSMEN AND STANDARDS EDITORS (ONO) Y RELACIONES ESTRATÉGICAS

2022

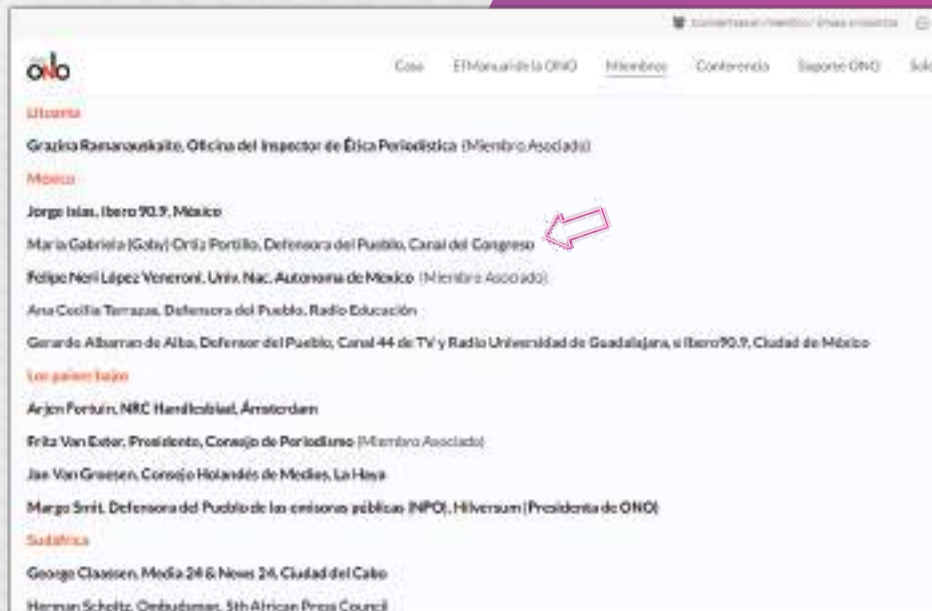
INFORME ANUAL



Organización de Defensores de la Información y Editores Estándar (Organization of News Ombudsmen and Standard Editors, ONO). Organización con presencia internacional de Defensores de medios públicos y privados (23 países de todo el mundo).

Representa a los defensores del pueblo, los editores de lectores y los editores de estándares en las salas de redacción impresas, de transmisión y digitales de todo el mundo, dedicados a proteger y mejorar el periodismo de calidad.

Actualmente soy Asociada activa, por mi interés y compromiso con la ética de los medios y los estándares editoriales.



## MODIFICACIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN DENTRO DEL MICROSITIO (15 DE AGOSTO)

Se modificó la misión y visión de esta nueva administración de la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso.



En todas nuestras redes sociales el pasado 25 de julio se compartió el procedimiento que siguen las peticiones, a fin de fomentar la transparencia e impulsar una audiencia en pleno ejercicio de sus derechos, en un contenido dinámico y digerible para todas las personas.



Se actualizaron los logotipos dentro del sitio web.



Nuestro plan de trabajo es visible en nuestro micrositio.



## PARTICIPACIÓN EN IUS MULTIMEDIA (25 DE AGOSTO)

Una de nuestras tareas como Defensoría es promover la alfabetización mediática de la Audiencia.

Formar Audiencias informadas y críticas que conozcan sus derechos y los ejerzan.

Participe en el programa “Doctus Legum” del canal Ius Multimedia de la Facultad de Derecho de la UNAM.



IUS es un canal multimedia de radio: Derecho a tus oídos

Página web en la que se resguardan los distintos programas transmitidos de

radio, sobre temas relacionados con el derecho, como: Búho sonoro, De IURE, En frontera, La música y la ley, entre muchos más. Cabe agregar que todos ellos pertenecen a la División de Educación a Distancia de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma.

## APERTURA DEL PRIMER PERIODO ORDINARIO DEL SEGUNDO AÑO DE EJERCICIO DE LA LXV LEGISLATURA (1 DE SEPTIEMBRE)

2022

INFORME ANUAL



El primero de septiembre, se abrió el Primer Periodo Ordinario del Segundo año de Ejercicio de la LXV Legislatura, en el que estuvimos presentes para poder observar y escuchar la sesión de ese día tan importante.



Es el tiempo fijado por la Constitución Política para que las cámaras del Congreso de la Unión se reúnan a cumplir con sus funciones parlamentarias.

En el camino, nos encontramos con Diputados y Senadores que estuvieron participando en esta apertura.



**DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA**  
CANAL DEL CONGRESO



El 12 y 13 de septiembre se celebró el Segundo Congreso de Buenas Prácticas de Comunicación Parlamentaria para América Latina en la Ciudad de México, contando con un apartado de Defensorías de Audiencia. Durante los dos días de conferencias, se dio a **conocer y difundir nuestra labor como Defensoría de Audiencia con los funcionarios y**

**funcionarias de los canales legislativos en América Latina**, en un esfuerzo para que incluyan esta figura dentro de sus canales y que el próximo año podamos ser más los Defensores y Defensoras de audiencia quienes compartamos nuestras experiencias en el siguiente evento de COMPAR.

El segundo día de actividades, presenté una ponencia titulada:



El empoderamiento de la Audiencia, primer paso para la trascendencia. La presentación estuvo enfocada a dar a conocer la figura de la Defensoría de Audiencia, la importancia de la Alfabetización mediática como estrategia para la participación y formación de audiencias críticas y activas. Además, se presentó el devenir

histórico y panorama de los Derechos de las Audiencias y Defensorías de Audiencia en México.



## CAPACITACIÓN (IFT), SEMINARIO “DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS 2022” (21 Y 22 DE SEPTIEMBRE)

2022

INFORME ANUAL



Como un esfuerzo, en un acto de constante capacitación networking con homólogos, todo el equipo que conformamos la Defensoría, tomamos el Seminario “Defensoría de las Audiencias 2022”, el cual fue organizado por el

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) el pasado 21 y 22 de septiembre.

## INFORME PUBLICADO EN REDES SOCIALES DE LA DEFENSORÍA SOBRE LA FALLA TÉCNICA DE LA TRANSMISIÓN DEL 21 DE SEPTIEMBRE (EMITIDA EL 23 DE SEPTIEMBRE)

El día 21 de septiembre del 2022, durante la transmisión en la frecuencia 45.1 de señal abierta de la Sesión Ordinaria de la Cámara de Senadores, se presentó una interrupción de la transmisión en vivo, por lo que como Defensoría actuamos proactiva y diligentemente para poder brindar una explicación a nuestra Audiencia, por lo que desde el momento en que se presentó esta circunstancia, me puse en contacto con el Director, a efecto de solicitarle la información correspondiente al caso.

Fue así que nos dieron una explicación detallada en la que se adjuntó documentación técnica que evidenció que la situación se originó por **“una falla en la fibra óptica del Canal del Congreso, provocando ausencia de señal de transmisión”**, y que a través de un oficio, Telecomunicaciones de México detalló las pruebas técnicas que lo llevaron a reportar al Canal un corte total de la fibra óptica que condujo las señales, siendo la solución, reparación o reemplazo de la fibra, ya que **“...dada la ubicación geográfica del receptor, presenta problemas en la recepción aún y cuando se han hecho diversas acciones para contar con un nivel de recepción adecuado que permita tener una señal estable y sin distorsiones”**, por lo que a través del oficio No. DGCC/LXV/098/2022, el Canal informó a la Mesa Directiva del Senado de la República, origen y causa de lo ocurrido. Sin embargo, la Sesión continuó sin incidente alguno en las distintas plataformas (YouTube, Facebook y Twitter).

Por lo anterior y en nuestro compromiso con la Audiencia, emitimos un pronunciamiento que se compartió a través de todas nuestras redes sociales, en el que explicamos de manera concreta lo ocurrido, concluyendo que la interrupción fue por la pérdida de comunicación entre la microonda emisora y receptora, aclarando esta situación para evitar la difusión de información falsa, rechazando cualquier interpretación que pretendiera presentar esta falla técnica como un acto de censura, lo cual es contrario al Código de Ética del Canal.

En ese sentido, le recomendamos a la Dirección del Canal que se hiciera pública toda la información y documentación relevante al respecto, dicha sugerencia fue atendida el día 30 de septiembre, cuando el Canal del Congreso publicó en su portal de transparencia, como ejercicio de transparencia proactiva, una explicación minuciosa del incidente, acompañado de todas las evidencias importantes al respecto.

## CÁPSULAS DE REDES SOCIALES "TIEMPO DE AUDIENCIA" (6 DE OCTUBRE AL 24 DE NOVIEMBRE)

2022

INFORME ANUAL

De acuerdo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) en la defensoría realizamos esta campaña estratégica de alfabetización mediática, que lleva por nombre "Tiempo de Audiencia", la cual se publicó a través de nuestras redes sociales a partir del 6 de octubre, contando un total de trece videos, que cuentan con lenguaje de señas mexicana y subtítulo oculto, la dinámica fue acercarnos con personal que labora en distintas áreas de la Cámara de Diputados, y en un ejercicio de preguntas y respuestas, dimos a conocer qué es una Defensoría de Audiencia, qué hace, y cuáles son algunos derecho a que tienes al ver el Canal del Congreso, lo cual nos permitió acercarnos a la ciudadanía de manera directa y posterior se publicaron tres videos de recopilación de preguntas y respuestas.



A partir de la difusión de información en un lenguaje sencillo y concreto, platicamos con los ciudadanos sobre sus derechos, convirtiéndonos así en un mecanismo de comunicación cercano y transparente, fomentando la formación de audiencias participativas, críticas y responsables que ejercen sus derechos.

**DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA**  
CANAL DEL CONGRESO

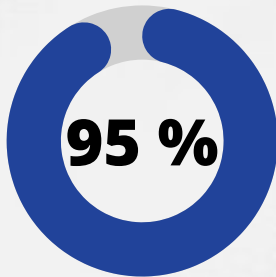
## CÁPSULAS DE REDES SOCIALES "TIEMPO DE AUDIENCIA" (6 DE OCTUBRE AL 24 DE NOVIEMBRE)

2022

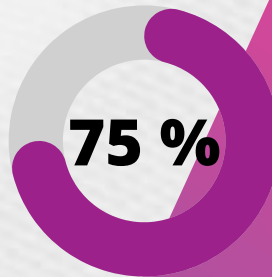
INFORME ANUAL

Este es el primer paso para que las audiencias conozcan sus derechos y el día de mañana, los ejerzan y podamos tener más solicitudes en esta Defensoría.

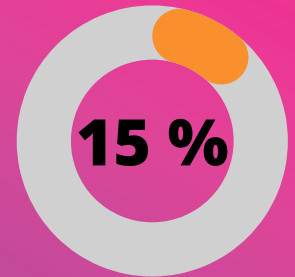
¿SABES QUE TRANSMITE EL CANAL DEL CONGRESO?



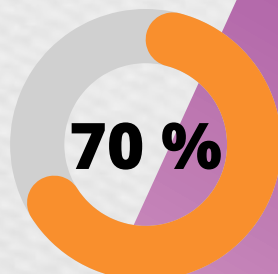
¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL CANAL DEL CONGRESO?



¿SABES QUE ES LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DEL CANAL DEL CONGRESO?



TÚ COMO AUDIENCIA DEL CANAL DEL CONGRESO TIENES DERECHOS ¿CUÁLES TE IMAGINAS?



¿SABÍAS QUE EL CANAL DEL CONGRESO ES UN CANAL QUE APARTE DE TRANSMITIR ACTIVIDAD PARLAMENTARIA TIENE OTRO TIPO DE CONTENIDOS DE INTERÉS GENERAL?



**DEFENSORÍA  
DE AUDIENCIA**  
CANAL DEL CONGRESO

## REUNIÓN DECIMOSEXTA SESIÓN ORDINARIA DE TRABAJO CON EL CONSEJO CONSULTIVO CIUDADANO DEL CANAL DEL CONGRESO (7 DE OCTUBRE)

Participe en la Décimosexta Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Ciudadano del Canal del Congreso, en donde mencioné mi posicionamiento y dictamen correspondiente a la falla del 21 de septiembre, por mi compromiso y responsabilidad con las audiencias,



"Una vez analizados minuciosamente cada uno de estos documentos, emitimos un pronunciamiento el 23 de septiembre en el que se explicó detalladamente lo ocurrido y dimos a conocer que este percance derivó de una falla técnica en la fibra óptica del Canal del Congreso, presentada a partir de un caso fortuito, extraordinario, imprevisible, insuperable y ajeno a cualquier voluntad humana y, por esa razón, no estimo que se configure una violación deliberada a los derechos de las audiencias, específicamente enlistados en el artículo 58, fracción VII (Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales ante programas que puedan afectar el desarrollo de la infancia;) y VIII (Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación) del Código de Ética del Canal del Congreso, puesto que la interrupción se originó por una causa de fuerza mayor."

Desde la Defensoría, ratifiqué ante el Consejo, mi compromiso, transparencia y rendición de cuentas.

## GRABACIÓN DE CÁPSULAS PARA TELEVISIÓN (OCTUBRE A DICIEMBRE)

A mediados de año, propuse a la Dirección General del Canal del Congreso, unas cápsulas de alfabetización mediática, con el fin de informar a la audiencia, sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

Las cápsulas abordaron distintos temas, se innovó al incluir lenguaje de señas mexicana para la audiencia con discapacidad auditiva.

Actualmente éstas ya son transmitidas en las señales abiertas 45.1, 45.2 y 45.3 del Canal del Congreso.



LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS  
[HTTPS://YOUTU.BE/KOM2RBCW\\_C8](https://youtu.be/kom2rbcw_c8)



¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA, SUGERENCIA O SOLICITUD?  
[HTTPS://YOUTU.BE/STBMOJUODPE](https://youtu.be/stbmojuodpe)



¿YA CONOCES QUÉ TRANSMITE EL CANAL DEL CONGRESO?  
[HTTPS://YOUTU.BE/SJMHNWIYXXS](https://youtu.be/sjmhniwixxs)

## **PARTICIPACIÓN EN PROGRAMA DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CANAL DEL CONGRESO, MUSEO DEL ESTANQUILLO (1 DE NOVIEMBRE, AL AIRE EL 16 DE NOVIEMBRE)**



El Consejo Consultivo es un órgano colegiado, honorífico, ciudadano, plural, autónomo y diverso, conformado por once integrantes de amplio y reconocido prestigio académico y profesional.

Los consejeros son electos por la Comisión Bicamaral del Canal del Congreso, por mayoría de votos de sus integrantes, a través de una convocatoria pública abierta.

La Participación en programa del Consejo Consultivo del Canal del Congreso llevada a cabo el 1 de agosto con la temática "Defensoría de Audiencia", con locación en el museo del Estanquillo, con Nadia Jiménez, Presidenta de dicho Consejo; Fabiola Peña, Consejera del Consejo y Eduardo Fernández Sánchez, Director General del Canal del Congreso.



## VISITA AL MASTER DE LA ANTIGUA CASONA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA (1 DE NOVIEMBRE)

Fui invitada a visitar el master de la Antigua Casona del Senado de la República, eso me permitió observar la forma en la que se trabaja y transmite la señal del Congreso, así como todo lo que hay detrás para que puedas ver en tu pantalla la señal del Canal del Congreso.

Subí a la azotea a conocer las antenas, entré a la Cabina de producción y conocí el lugar donde se producen todas las transmisiones del Canal del Congreso.



## ASISTENCIA AL INFORME DE LA SENADORA NADIA NAVARRO PRESIDENTA DE LA COMISIÓN BICAMARAL DEL CANAL DEL CONGRESO, (7 DE NOVIEMBRE)



Recibí una invitación para estar presente en el informe anual de la Senadora Nadia Navarro en Puebla, compartiendo este momento con el Director del Canal del Congreso, Eduardo Fernández Sánchez y la Directora de Administración y Planeación, María Esperanza Barajas Urías.



## VISITA AL SISTEMA ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES DE PUEBLA (7 DE NOVIEMBRE)

Fui a conocer las instalaciones del Sistema Estatal de Telecomunicaciones de Puebla, en el cuál visité el set virtual de dichas instalaciones y una plática muy amena con Fernando Sánchez Mejorada, titular de este Sistema.



## PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA "PARLAMENTO CIUDADANO" CON GIBRÁN RAMÍREZ (GRABADO EL 24 DE NOVIEMBRE)

Me invitaron a participar como entrevistada en el programa que conduce Gibrán Ramírez, en el cual me sentí muy cómoda platicando sobre la defensoría, del trabajo que desempeño para lograr conectar a la audiencia con el Canal del Congreso y de casos prácticos que han llegado a esta área que tengo a cargo.



## ASISTENCIA A LA FIRMA DEL ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE EL CANAL DEL CONGRESO Y CANAL PARLAMENTO DE JALISCO (7 DE DICIEMBRE)

Tuve la oportunidad de estar presente este día tan importante, en el que se firmó el acuerdo de colaboración entre el Canal del Congreso y el Canal Parlamento de Jalisco, con el cual podrán intercambiar y difundir contenido de ambos medios de comunicación.



Con este logro y en coadyuvancia, estoy segura que se logrará una mejor formación cívica y pedagógica del parlamentarismo.

En mayo de 2022, se crean las redes sociales institucionales: Facebook, Instagram, Twitter \*por el momento\*

- Estrategia de comunicación digital y coherencia entre publicaciones con el objetivo de construir una historia e imagen de la Defensoría.
- Campaña de alfabetización mediática de manera programada y permanente, de la mano de la ciudadanía, presencia constante en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 5, fracción XXIV de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias del IFT.
- Videos y publicaciones informativas, desde la información más básica, por ejemplo, qué son los derechos humanos, qué es el Derecho de las Audiencias, cómo presentar una solicitud a esta oficina, la historia de las Defensorías de Audiencia, nuestra misión y visión, entre otros temas.
- Publicación de efemérides relevantes, glosario de conceptos relacionados con nuestra labor y contenido del día a día desde la Defensoría de Audiencia del Canal del Congreso.
- Recomendaciones semanales sobre programación del Canal del Congreso.

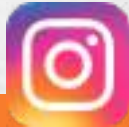
INFORME REDES OFICIALES DE LA DEFENSORÍA (ESTADÍSTICAS)

Derivado de las acciones que se han implementado durante el periodo de agosto a diciembre de 2022, hemos incrementado el número de interacciones en las redes sociales de la Defensoría.

Pretendo que estas redes sigan creciendo, manteniendo informada de manera continua a nuestras audiencias para que conozcan y ejerzan sus derechos.



Facebook actualmente cuenta con 448 followers, 270 (11.1%) cuentas alcanzadas durante el mes de Diciembre con un incremento de visitas a nuestro perfil de 429 cuentas.



Instagram actualmente cuenta con 229 followers, 584 (33.9%) cuentas alcanzadas durante el mes de Diciembre con un incremento de visitas a nuestro perfil de 118 cuentas.



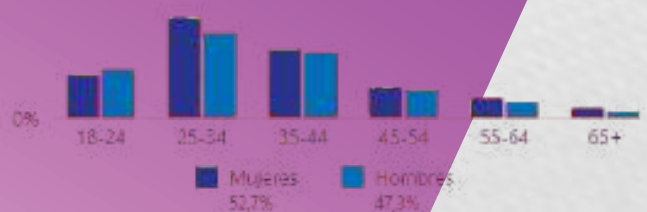
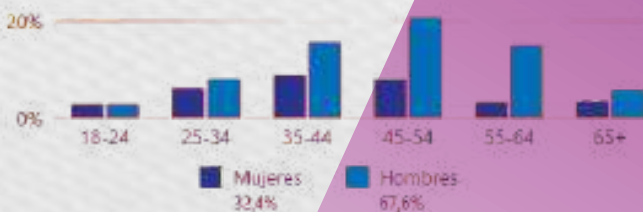
Twitter actualmente cuenta con 138 followers, 277 visitas mensuales con un incremento de visitas a nuestro perfil de 39.9%.



EDAD Y SEXO

facebook

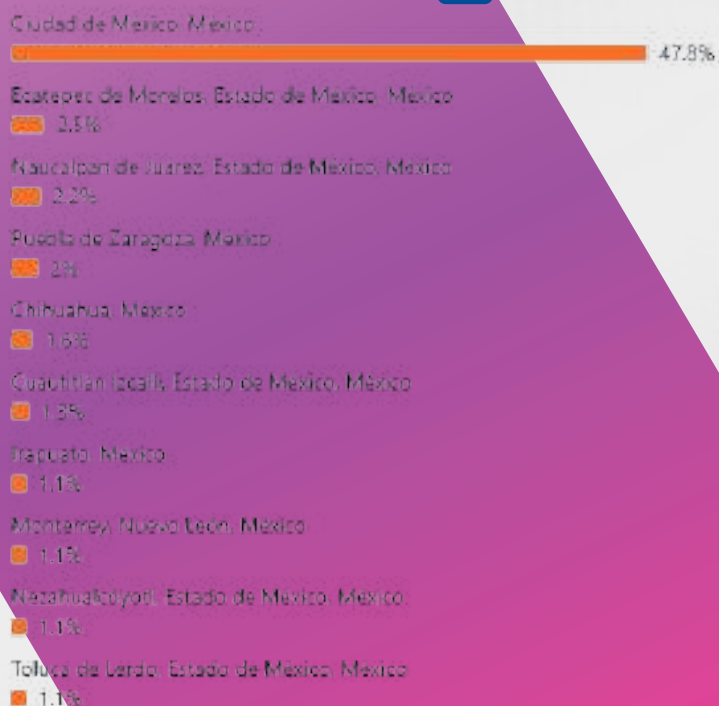
Instagram



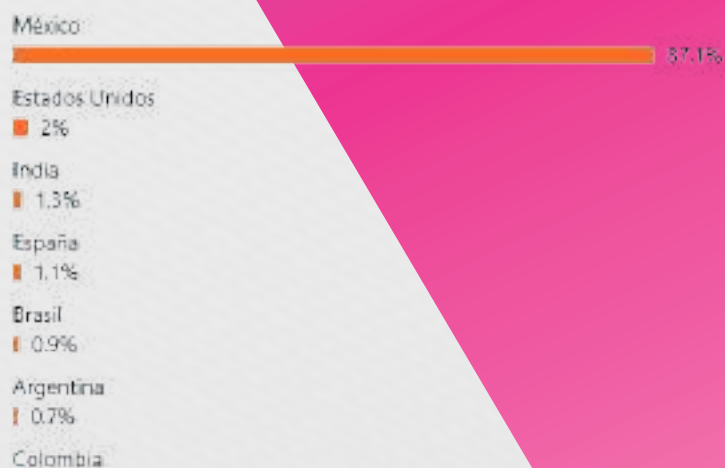
## INFORME REDES OFICIALES DE LA DEFENSORÍA (ESTADÍSTICAS)



### PRINCIPALES CIUDADES



### PRINCIPALES PAISES



## INFORME REDES OFICIALES DE LA DEFENSORÍA (ESTADÍSTICAS)

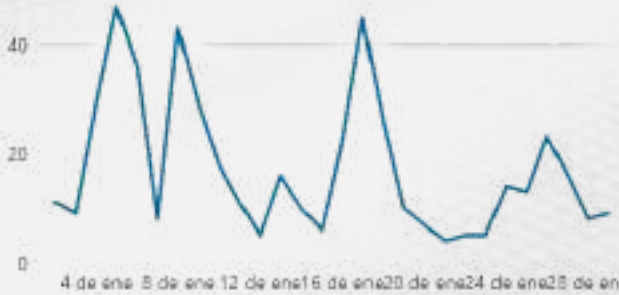


### ALCANCE



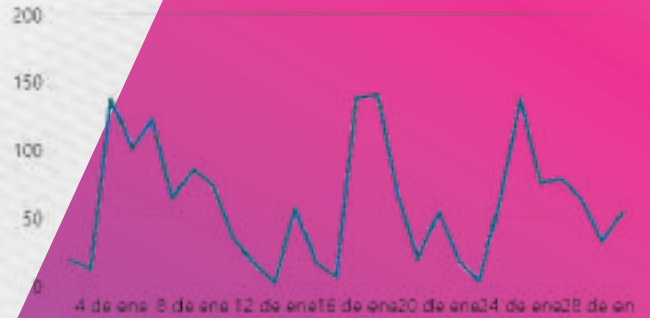
Alcance de la página de Facebook

270 ↑ 11.1%



Alcance de Instagram

584 ↑ 33.9%



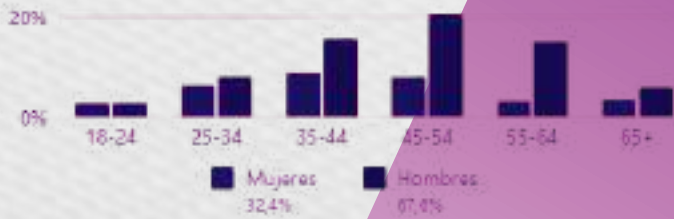
### SEGUIDORES



Seguidores de la página de Facebook

448

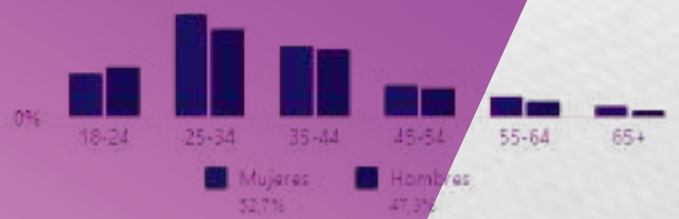
Edad y sexo



Seguidores de Instagram

229

Edad y sexo





ESTE INFORME ANUAL CONSTA DE 39 HOJAS, SE FINALIZÓ E IMPRIMIÓ 31 DE ENERO DE 2023.

EN LA DEFENSORÍA DE AUDIENCIA DEL CANAL DEL CONGRESO SEGUIREMOS TRABAJANDO PARA ESCUCHARTE, PARA QUE JUNTAS Y JUNTOS CONSTRUYAMOS UNA SOCIEDAD RESPETUOSA Y RESPONSABLE CON TODAS LAS VOCES. PORQUE UNA AUDIENCIA INFORMADA, ES UNA AUDIENCIA CRÍTICA. RECUERDA ¡ES TIEMPO DE LAS AUDIENCIAS!

**MTRA. MARÍA GABRIELA ORTIZ PORTILLA  
DEFENSORA DE AUDIENCIA  
CANAL DEL CONGRESO.**