



## ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

### I. Datos generales

Código identificación	Título
EC-CICC-ILCE-0009	Defensoría de audiencias
Categoría	Medios electrónicos de transmisión de radiodifusión

### Propósito del Estándar de Competencia

Ser referente para la capacitación, evaluación y certificación de las personas que actúan como defensor/defensora de audiencias y también de quienes se desenvuelvan en espacios afines, con la finalidad de fortalecer y profesionalizar a la figura como mecanismo fundamental para la garantía de los derechos de las audiencias.

### Descripción del estándar de Competencia

El Estándar de Competencia describe las actividades necesarias para el ejercicio de un defensor/defensora de audiencias en la defensa de derechos y en sus obligaciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión particularmente lo estipulado en los artículos 259 y 261.

### II. Créditos, instituciones participantes

#### En la elaboración de la Norma Técnica

#### En la elaboración del Estándar de Competencia

Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA).  
Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa.  
Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco

### REFERENCIAS DE INFORMACIÓN.

- Fengler, S., Eberwein T., Karmasin, M. (Eds.) (2022). The Global Handbook of Media Accountability. Routledge International Handbooks.
- [https://books.google.com.mx/books?id=ecxOEAAQBAJ&pg=PT48&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=ecxOEAAQBAJ&pg=PT48&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Gai, V. (2005) *Radiotelevisión de Servicio Público: Un Manual de Mejores Prácticas*. San José. UNESCO.
- Bucci, E. Chiaretti, M. Fiorini, A. (2012). *Indicadores de calidad de las emisoras públicas-evaluación contemporánea*. Uruguay. UNESCO.
- González, R. Almeida, F. *Indicadores de desarrollo mediático: Marco para evaluar el desarrollo de los medios de comunicación social*. Quito. UNESCO.

- *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.*
- Fengler, S., Eberwein, T., Lauk, E., & Leppik-Bork, T. (2011). *Mapping Media Accountability - in Europe and Beyond* (1st ed.). Herbert von Halem Verlag
- Martín-Barbero, J. (2010). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía* (6th ed.). Barcelona. Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco: Anthropos.
- Oliveira, M., & Paulino, F. (2012). O ombudsman nos meios públicos de comunicação em Portugal e no Brasil: da promessa de uma ética participada aos desafios cotidianos. *Da Comunicação Lusófona*, (10), 75-84.  
Recuperado de:  
<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/29515>
- Ortega, P. (2016). “Medios públicos o medios gubernamentales. La construcción del servicio público en México.” en Ortega, P., Repoll, J. (Coords.), *Nuevas reglas, ¿viejos problemas?* UAM Xochimilco. <https://ccdoc.iteso.mx/acervo/cat.aspx>
- Ortega, P. (2021). “Medios públicos federales y la “cuarta transformación”. ¿Avances o retrocesos del valor de lo público en los medios de comunicación?” En Juárez, J. (coord.). *Ensayos sobre comunicación gubernamental en la cuarta transformación: ¿cambio o continuidad?*, UNAM – CEICH
- Paulino, F., & da Silva, L. (2013). *Comunicação Pública em debate: Ouvidoria e Rádio* (1st ed.). Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- (2005). *Formas de Assegurar a Responsabilidade Social da Mídia: modelos, propostas e perspectivas* (1-15). Universidade de Brasília; Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Recuperada de:  
<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/resumos/R2667-1.pdf>

- Solís Leree, B., (2009). Los derechos de las audiencias. El Cotidiano, (158), 31-35. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32512741006.pdf>
- Solís Leree, B., (2013). Derechos por construir: los derechos de los ciudadanos en la reforma constitucional de 2013 en telecomunicaciones, radiodifusión y competencia. El Cotidiano, (181), 17-23. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32528954003.pdf>
- Unesco (2013), *Alfabetização midiática e informacional: currículo de formação para professores* (1st ed). Brasília: UNESCO, UFTM.
- UNESCO. (2001) La Radio y Televisión Pública; ¿Por qué? ¿Cómo? Montreal: UNESCO -Consejo Mundial de Radio y Televisión. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124058\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124058_spa)
- Winocur, R. (2002). *Ciudadanos mediáticos. La construcción de lo público en la radio* (1st. ed.). Barcelona: Gedisa.

### **Consideraciones para la capacitación**

Manual del participante, carta descriptiva para el formador, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, Ley Federal de Acceso de las mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

### **Requerimientos para la evaluación**

Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en un sitio acondicionado con equipo de cómputo, software (paquetería Office), reproductor de audio y video, acceso a internet. Para defensores en activo: se les solicitará carta de nombramiento y materiales documentales de su gestión informes de trabajo, casos documentados. Aspirantes: exposición de motivos por los cuales están interesados en este tipo de certificación. En ambos casos se requiere CURP e identificación oficial.

Apoyos:

Equipo de cómputo, impresora, mesa de trabajo y acceso a internet.

### **Duración estimada de la evaluación:**

- 2:30 hrs.



### III. Título de los componentes del Estándar de Competencia

#### Estándar de Competencia

Defensoría de audiencias

#### Componente 1 de 4

Entrevista con experto evaluador

#### Componente 2 de 4

Utilizar las herramientas de trabajo de las Defensorías

#### Componente 3 de 4

Presentar casos sobre defensoría de audiencias

#### Componente 4 de 4

Gestión la defensoría de audiencias

### IV. Criterios de evaluación de habilidades, destrezas y conocimientos

Referencia	Código	Componente
1 de 4	CE0001	Entrevista con el experto evaluador

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando responde a las preguntas del experto evaluador sobre los siguientes temas:

#### CONOCIMIENTOS

1. La Radiodifusión de Servicio Público
2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (arts. 6º y 7º, especialmente) Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Leyes asociadas con diversidad lingüística, Derecho de réplica y normativas asociadas.
3. Órganos colegiados y mecanismos de participación ciudadana.
4. Las Defensorías de las Audiencias. Objetivos y funciones.
5. Códigos de ética.
6. Derechos de las Audiencias.



## Centro Internacional de Certificación de Competencias del ILCE



7. Contenidos de calidad: La producción y la programación.
8. Alfabetización Mediática e Informativa (AMI)

Referencia	Código	Componente
2 de 4	CD0001	Utilizar las herramientas de trabajo de las Defensorías

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### HABILIDADES

1. Exhibir los canales de comunicación con la audiencia
  - Presentando los canales de comunicación con las audiencias del medio.
  - Ordenando su correo electrónico en carpetas vinculadas a la actividad como son: audiencias, proceso respuesta, respuesta. Para defensorías en activo, presentar un informe y para aspirantes, presentar una propuesta de informe, a partir de los insumos que la instancia evaluadora proporcione.
2. Sistematizar los mensajes de la audiencia
  - Elaborando un registro de los comentarios recibidos sistematizados y clasificados en variables y con folios específicos.
3. Contar con un Sitio web de la Defensoría
  - Presentando el sitio web propio donde existe información elemental para el entendimiento de la figura, el contacto con la misma y el desarrollo de su actividad.
  - Mostrando los formularios que permitan la recopilación de datos como: lugar, edad, ocupación, etc. de quien se comunica.
4. Informar y rendir cuentas
  - Presentando un informe con una estructura básica, resaltando temas como: contacto con audiencias, difusión, vinculación, observaciones y recomendaciones. Para defensorías en activo, presentar un informe y para aspirantes, presentar una propuesta de informe, a partir de los insumos que la instancia evaluadora proporcione.
  - Presentando el medio donde hace públicas sus recomendaciones y los comentarios de las audiencias.
5. Presentar sus materiales de trabajo
  - Describiendo el Código de ética

- Describiendo la carta programática semanal y diaria del medio, o en el caso de grupos mediáticos, seleccionar una frecuencia para este fin.
  - Describiendo el directorio del medio, particularmente de los responsables de las principales áreas relacionadas con su actividad, como son: programación, producción, ingeniería, tecnologías, según sea el caso.
  - Explicando y exponiendo la participación deseable de la defensoría en la programación del medio, a través de cápsulas, programa o aparición en contenidos en la transmisión.
6. Realizar estudios de programación
- Explicar un ejemplo de monitoreo de programación. Para defensorías en activo, presentar un Monitoreo del medio en el cual se desempeñan y para aspirantes, presentar una propuesta de Monitoreo, con los rasgos o elementos que considere convenientes.

## GLOSARIO

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Canales de comunicación         | Son las herramientas utilizadas para establecer el contacto con las audiencias: correo electrónico, correo institucional de contacto del medio, buzón de voz o teléfono, redes sociales, formulario en sitio web, carta.                         |
| 2. Base de datos                   | Archivo Excel u otro software en donde se registra cada uno de los mensajes y se clasifica en variables para su sistematización y análisis.  |
| 3. Sitio web                       | Espacio en internet que proporciona información fundamental sobre el defensor o defensora, sus actividades y obligaciones, derechos de las audiencias, datos de contacto y formulario para recibir mensajes y recopilar datos de sus audiencias. |
| 4. Informes y rendición de cuentas | Elaboración de informes semestrales. Publicación de comentarios de las audiencias.   |
| 5. Materiales de trabajo           | Son herramientas que permiten al defensor o defensora llevar a cabo su actividad para defender los derechos de las audiencias e interactuar con las áreas del medio de comunicación.   |
-

6. Estudios de programación	Monitoreos de la programación del medio o frecuencia que permiten conocer la oferta con la que cuentan las audiencias.
7. Audiencias	Personas que se vinculan como radioescuchas y televidentes de medios radiodifundidos
8. Proceso respuesta	Pasos que se siguen para elaborar la respuesta definitiva a las audiencias)
9. Carta programática	Documento en el que se muestran los programas que se van a transmitir en un determinado periodo.
10. Grupos mediáticos	Conjunto de frecuencias operadas por un mismo concesionario.
11. Frecuencia	Canal de transmisión de una emisora de televisión o de radio.
12. Monitoreo de programación	Registro y evaluación de la programación transmitida.

Referencia	Código	Componente
3 de 4	CD0002	Presentar casos específicos de atención a derechos de las audiencias por parte de la defensoría de audiencias

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

### HABILIDADES

1. Presentar ejemplos de comentarios de audiencias: tratamiento, desarrollo y resultado.
  - Demostrando las comunicaciones establecidas con sus audiencias.
2. Comunicar permanentemente con audiencias.
  - Presentando cómo promueve la comunicación con las audiencias, con el objetivo de contar con un diálogo permanente.
3. Proponer la difusión de la figura de la defensoría en la programación del medio o frecuencia
  - Presentando la estrategia/propuesta de difusión en los contenidos del medio: cápsulas promocionales, programa propio, etc. Para defensorías en activo, presentar producciones concretas, si es el caso, y para aspirantes, presentar una propuesta de difusión.

4. Presentar resultados de la defensoría de audiencias
  - Analizando un informe presentado por el defensor o defensora. Para aspirante, presentar una propuesta de informe.
5. Realizar un ejercicio sobre casos hipotéticos: tratamiento, desarrollo y resultado.
  - Presentando una propuesta de atención a un caso hipotético planteado por la instancia evaluadora.

## GLOSARIO

- |   |   |
|---|---|
| 1. Comentarios  | Mensajes recibidos de las audiencias.   |
| 2. Comunicación permanente  | Tener contacto con sus audiencias.  |
| 3. Presentación de resultados   | Informes, acciones realizadas.  |
| 4. Propuesta de difusión  | Plan detallado que describe las estrategias y acciones necesarias para promocionar y dar a conocer un contenido, proyecto o iniciativa a la audiencia objetivo. |
| 5. Titulares de defensorías o defensoras y defensores de audiencias en activo | Persona que está actualmente desempeñando funciones en defensa, promoción y protección de los derechos de las audiencias.                                       |

Referencia	Código	Componente
4 de 4	CD0003	Operar la defensoría de audiencias

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

### HABILIDADES

1. Realizar ejercicios de funcionamiento de los canales de comunicación que se dispongan: buzón de voz, correo electrónico, redes sociales, sitio web
  - Explicando la mecánica que sigue para el correo electrónico
  - Presentando las redes sociales/ buzón de voz que emplea para ejercer su función.
  - Explicando la estructura y funcionamiento de su sitio web.





2. Procesar los mensajes: recibir, registrar/sistematizar, ~~responder~~, canalizar y responder.
  - Revisando los mensajes que recibe.
  - Registrando los mensajes
  - Mostrando la forma como sistematiza los mensajes
  - Respondiendo un mensaje de un usuario.
  - Demostrando la forma como canaliza una solicitud de un usuario.
  
3. Publicar el mensaje y la respuesta, dar seguimiento.
  - Demostrando la forma como publica un mensaje
  - Respondiendo el mensaje.
  - Demostrando la estrategia de seguimiento que aplica.

## ACTITUDES

1. Asertividad  
La manera en que la defensoría media con respeto y claridad entre las audiencias y el medio
2. Iniciativa  
La manera en que se involucra y responde las solicitudes de las audiencias.