



Sistema Público de Radiodifusión  
del Estado Mexicano



## INFORME SEMESTRAL 2015

## **Introducción**

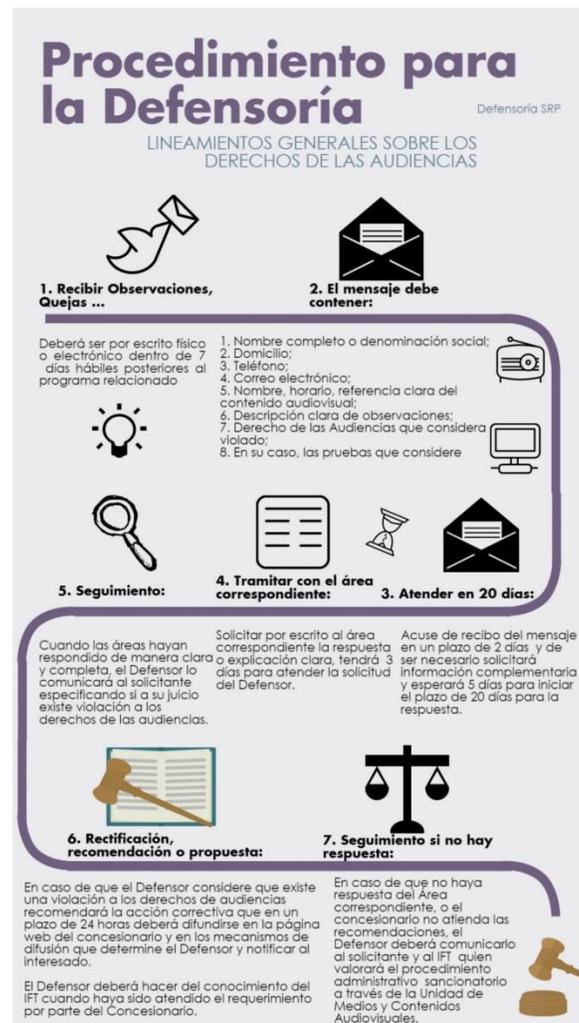
La Defensoría de las Audiencias de Una Voz con Todos del SPR, inició actividades en julio de 2015 con el nombramiento como defensora de la Mtra. Beatriz Solís Leree. Dicha figura tiene como principal objetivo, defender y promover los derechos de las audiencias. Actualmente las defensorías se constituyen como un actor clave para la participación de los ciudadanos que como audiencias de los medios se expresan ante lo que reciben de éstos y adquiere relevancia fundamental en la exigencia de sus derechos a través de consultas, opiniones, quejas y sugerencias.

La existencia de las defensorías en México y sus actividades realizadas en los diferentes medios de comunicación representan uno de los principales avances para fortalecer el servicio público de la radiodifusión, actualmente la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión las convierte en una obligación para los medios como mecanismo para garantizar los derechos de las audiencias, sin embargo dependerá mucho de los logros y el trabajo de esta figura para consolidarse como un actor del proceso de la comunicación. En ese sentido el presente documento expone las actividades realizadas por esta defensoría en el periodo julio -diciembre 2015.

## **Construcción de Código de Ética**

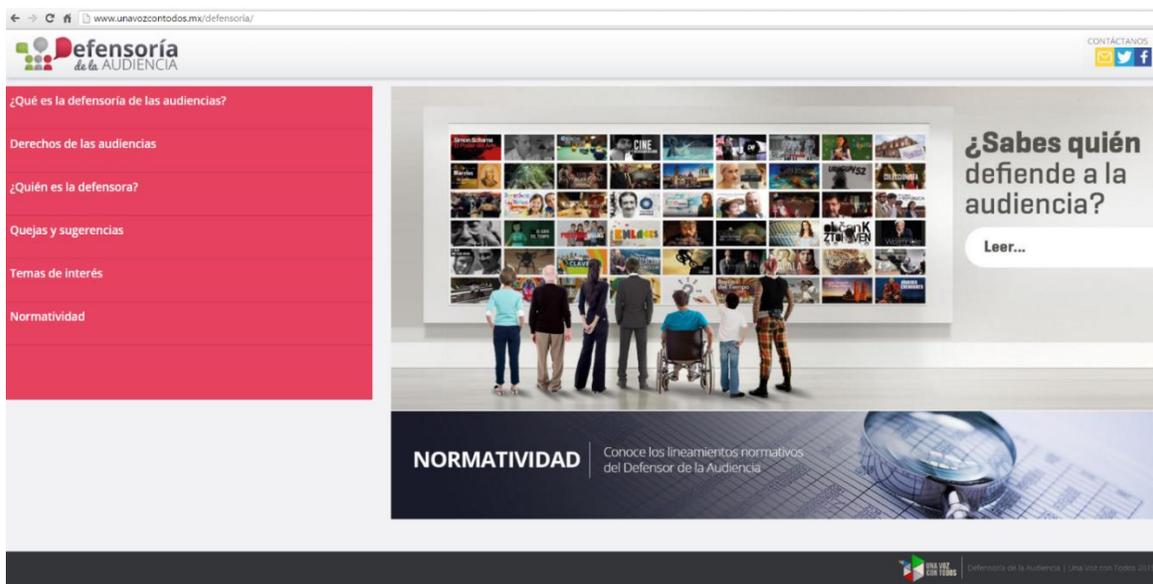
Una de las principales herramientas con la que debe contar un defensor es el Código de Ética de la emisora por lo que en este periodo, se trabajó en su redacción contando con la participación de los responsables de las Áreas que conjuntan al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano con quien se sostuvieron tres reuniones de trabajo conjunto y diversas reuniones específicas con algunas áreas (producción, imagen y programación) además de recibir por escrito observaciones y comentarios para su incorporación, así mismo se presentó ante el Consejo Ciudadano para recibir sus observaciones. De esta forma en el mes de octubre se concluyó el Código de Ética de Una Voz con Todos.

Se elaboró un procedimiento de atención a las comunicaciones y comentarios de las audiencias.



### Medios de contacto

Las ventanas de comunicación con los televidentes del canal se trabajaron con la División de Desarrollo de Tecnologías de Información, para desarrollar un sitio web con la dirección <http://www.unavozcontodos.mx/defensoria/> en él se encuentra la información necesaria para ponerse en contacto con la defensoría, Facebook y Twitter, ambas con el nombre *defensoriauvct*. En la página se incorpora también información de interés para las audiencias y la normatividad relacionada además del listado completo de derechos de las audiencias. Por supuesto se incorpora un formato para registrar las opiniones y comentarios de las audiencias. Cabe señalar que se trabajó en los registros grabados del contenido de la página a fin de atender las necesidades de accesibilidad establecidos. Estos medios de contacto están disponibles a partir del 23 de noviembre de 2015.



## Difusión.

Con el área de Imagen y promoción, se trabajó en los contenidos de spots televisivos e imágenes para la promoción de las nuevas ventanas de comunicación, es importante mencionar que la idea y propuesta creativa surgió de dicha instancia con el slogan “Una audiencia informada, siempre será respetada”, hasta el mes de diciembre estaban al aire cuatro spots con impactos de entre 10 y 12 por día, éstos contenidos también tuvieron cabida en las redes sociales oficiales del Canal y del Sistema. Imagen y promoción también diseñó una serie de gráficos para redes sociales y los sitios web del SPR y del canal.

Aquí uno de los spots: <https://www.youtube.com/watch?v=SNpH43Dtj0Y>





### Actividades externas.

1. Se participó en la Consulta pública del “Anteproyecto de Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias” promovida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, del 14 de julio al 7 de septiembre de 2015 entregando las observaciones el día 20 de agosto de 2015. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/consultaspublicas/documentos/sistemapublicoderadiodifusiondelestadomexicano.pdf>
2. Se asistió a la LXXX Asamblea Ordinaria del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación, CONEICC el 24 de septiembre de 2015 en la Universidad Claustro de Sor Juana. Para presentar la Defensoría y al propio SPR a los titulares de las carreras de comunicación del país.
3. Participación en la mesa “Formar/se en derechos Propuestas pedagógicas en busca de profesionales comprometidos con las audiencias” en el II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias. “Logros y desafíos hacia una nueva ciudadanía comunicacional”. Realizado el 25-28 de noviembre de 2015 en Cartagena de Indias, Colombia.



4. Participación en el panel “El papel de las defensorías de las audiencias y de los concesionarios en la promoción de los derechos de las audiencias” en el Foro internacional sobre derechos de las audiencias. Realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 8 y 9 de diciembre de 2015.



## Comunicación con las audiencias

En el periodo señalado llegaron cuatro mensajes a la Defensoría, es importante mencionar que las ventanas de comunicación en el periodo que se reporta llevan en funcionamiento poco más de un mes. A continuación se detalla el proceso de cada uno de los mensajes recibidos.

- **Juan Raya. 16 de diciembre de 2015** ●

### Mensaje:

A quien corresponda,

Que tal buenas noches mi nombre es Juan Antonio Raya Pérez tengo 41 años soy de Guadalajara, Jalisco he visto su programación con mi familia me gusta los contenidos que ofrecen al televidente de antemano los felicito. Me interesa mucho el programa, Las relaciones del mundo, cómo puedo conseguir una copia de los programas o si los venden ya que en internet no se encuentran, agradecería si me pudieran ayudar, por sus atenciones mil gracias.

### Respuesta final. 19 de diciembre de 2015:

Estimado Juan Antonio:

Comunicamos su mensaje a la Oficina de Programación y Continuidad. Al respecto nos comenta que la serie "Religiones del mundo" a la cual usted hace alusión, es una contratación internacional y actualmente los derechos vencieron, en ese sentido no contamos con la autorización para su distribución.

Sin más por el momento agradezco nuevamente su interés y le deseo también una feliz navidad.

- **Fernanda González. 17 de diciembre de 2015** ●

### Mensaje:

Es lamentable que Sergio Vela lleve este programa, no deja hablar a los jóvenes que lo acompañan, parece que le tienen miedo él no es nadie, ya años de padecerlo por qué no solo dejan a Paulina, Tony e Ingrid ya basta de esa mafia de la ópera en México es un enfado tener que padecer este "grupito"

### Respuesta. 18 de diciembre de 2015:

Su opinión se hizo del conocimiento del área de programación. Agradecemos su comunicación.

- **Martín Melgarejo. 25 de diciembre de 2015 (NO PROCEDE)** ●

**Mensaje:**

Extraño a mis compañeros hermanos míos que nos quedamos sin trabajo en un ayuntamiento municipal olvidado entre las montañas de la sierra norte de Puebla donde el caciquismo político hace de las suyas aplastándonos como hormigas así quisiera que se quedaran ellos sin compañeros, olvidados con amigos muertos y que cada día son más y que sus derechos ganados por una sentencia de caso jugado ganado a favor de unos despedidos del ayuntamiento de Hueytamalco Puebla y aun que un periodista para mi héroe de guerra de tv azteca siguió y persiguió a Joaquín de la Rosa Guzmán lo era de Hueytamalco Puebla no consiguió destapar la corrupción del estado de Puebla encabezada por Germán y el gober la muñeca seguimos en espera de que los laudos a favor nuestro se lleven a buen término y nos den lo que nos corresponde antes de que pasemos a ser historia.

**Respuesta final. 26 de diciembre de 2015:**

Agradecemos su mensaje, lo invitamos a conocer más de la Defensoría de las Audiencias en [www.unavozcontodos.mx/defensoria](http://www.unavozcontodos.mx/defensoria)

- **José Martín. 29 de diciembre de 2015** ●

**Mensaje:**

¡Hola!

La primera queja es que no es posible acceder a través de su portal porque el formulario no da opciones para el Estado y la segunda y mucho más importante es que por ser un canal público de un Estado Laico no debe tener temas navideños junto con el logotipo ya que atenta contra el derecho a la igualdad y es discriminatorio de los que no somos cristianos.

La felicitación es por difundir materiales de calidad, proporcionando una verdadera opción para la audiencia.

**Respuesta final. 04 de enero de 2016:**

Estimado Jorge Martín:

Agradecemos mucho sus comentarios que sin duda son de gran apoyo para nuestro trabajo:

- 1) En relación a las fallas de nuestro portal, tenga por seguro que haremos las correcciones necesarias para su buen funcionamiento, comentarios como los de usted nos ayudan a identificar y mejorar nuestros servicios.
- 2) Respecto a los temas navideños, respetamos ampliamente sus opiniones al respecto, dentro del marco de pluralidad y respeto a las diferencias que establece nuestro Código de Ética, tenga la seguridad de que lo haremos del conocimiento de nuestra área de Imagen.
- 3) Gracias por considerarnos una nueva opción.

Reciba un cordial saludo.

**Defensoría de las Audiencias. Enero 2016**  
**Beatriz Solís Leree. Defensora**  
**Alfredo Velázquez Díaz. Asistente**