

# PRIMER INFORME SEMESTRAL 2016

## INTRODUCCIÓN

Las actividades de la Defensoría de las Audiencias del SPR realizadas de enero a junio del 2016, son la continuidad de lo reportado en el Informe del segundo semestre de 2015 y se enmarcan en el Plan de Trabajo establecido para 2016. Las actividades aquí reportadas tienen como finalidad continuar la construcción de esta importante tarea y construir un verdadero puente entre las audiencias y el SPR a través de las transmisiones de su Canal “Una voz con todos”.

En el Plan de Trabajo se plantearon los siguientes objetivos:

1. Responder a las inquietudes, quejas o sugerencias que lleguen a través de los canales de comunicación.
2. Realizar talleres con el personal SPR para difundir, poner en común y promover los derechos de las audiencias.
3. Realizar visitas a Instituciones de Educación Superior ubicadas en los estados de la República en donde la señal de “Una Voz Con Todos” esté presente para difundir sus contenidos y los derechos de las audiencias.
4. Promover convenios de colaboración con Instituciones de Educación Superior y Medios Públicos existentes en las entidades visitadas para realizar campañas de difusión de los derechos de las audiencias, investigaciones y trabajos especializados
5. Realizar, en coordinación con la oficina de Promoción e Imagen, una serie de videos que permitan conocer los derechos de las audiencias.
6. Trabajar con el área de programación, la clasificación de la barra programática en función de los diferentes públicos a los que se dirige el canal. Una clasificación que permita conocer a las audiencias desde la perspectiva de quien las ofrece.
7. Estimular los vínculos con asociaciones profesionales y civiles (OID, AMDA, AMEDI CONEICC, AMIC, AFM, RED y otras) para estimular la alfabetización mediática y difundir las tareas de la Defensoría de las Audiencias

## 1. DIFUSIÓN

Con el área de Imagen y Promoción, se trabajó en la edición del *Brochure*, con el Código de ética, los derechos de las audiencias, el procedimiento para establecer contacto con la Defensoría. También se editó un folleto ilustrado con la finalidad de acercar a las audiencias, de una manera sintética y creativa, acerca de sus principales derechos. La distribución amplia de estos materiales se ha iniciado y será tarea permanente en todas las oportunidades en las que el conocimiento de la Defensoría y los derechos de las audiencias sea necesario.

Por otra parte, los spots de la Defensoría continúan transmitiéndose, con un promedio por día, de nueve impactos, lo que significa que la proyección de la figura dentro de la barra programática diaria no alcanza ni el 1% de la transmisión total.



En el periodo señalado se recibieron vía correo electrónico 22 mensajes que serán sintetizados en este informe ya que de ser de interés, el contenido completo se podrá remitir a la Pagina Web en donde se encuentran íntegros con las acciones correspondientes. <http://bit.ly/1U9msPX>

Fecha	Contenido	Acciones	Observaciones
<b>Enero</b>  <b>9</b>	Esta defensoría puede hacer algo para que nuestro béisbol @LigaMexBeis llegue a la #TvAbierta a todo el país	Con fecha de 27 de enero se respondió: Muchas gracias por su interés en la programación deportiva. La razón por la que hasta la fecha no se transmiten los partidos es fundamentalmente económica ya que las Ligas esperan cobrar derechos de transmisión y el Canal Una Voz con Todos, como medio público no cuenta con esos recursos. Tenga la seguridad de que el interés también es nuestro para que lleguen a todo público y me informan los responsables que seguirán haciendo esfuerzos por conseguir que las transmisiones puedan ser cubiertas por el Canal	
<b>Febrero</b>  <b>1</b>	El 28 de enero a las 21 horas en el Programa “México olvidado”, porque invitan a una mujer a dar un discurso radicalizado, intolerante y aparentemente feminista. Mi propuesta es que inviten a las dos ponentes sobre todo a la más radical para debatir con otra mujer especialista en el tema que tenga una verdadera perspectiva de equidad de género.	La respuesta se dio el 23 de febrero: Revisamos el programa mencionado e incluso vemos que el mismo conductor polemiza con su invitada y da su punto de vista sobre la posición radical de la especialista. Hemos hecho llegar su opinión a los responsables de la producción y conductor ya que es fundamental que estén enterados de la opinión de sus audiencias. Si bien partimos del principio del respeto a la pluralidad de opiniones también estamos de acuerdo con la necesidad del debate de las ideas y las opiniones. Su opinión es sumamente valiosa para el Sistema Público de Radiodifusión y de ninguna manera las opiniones de nadie y menos aún las de nuestras audiencias serán “criminalizadas” como usted sugiere.	No recibimos respuesta del área de producción
<b>Febrero</b>	Un saludo y hacerles saber que la transmisión en línea tiene	La respuesta se dio el 8 de febrero:	

2	problemas; ahora mismo "Plano abierto" se empalma con secuencias de otro programa.	Ya se investigó y no se tiene registro alguno de falla en la señal por internet. La transmisión por internet tiene cambios en algunos horarios debido a los permisos de transmisión que tiene cada programa en es por ello que la señal al aire puede en ocasiones no coincidir con la señal en línea: Estos horarios los puede consultar <a href="http://www.unavozcontodos.mx/?s=horarios">http://www.unavozcontodos.mx/?s=horarios</a> <a href="http://www.unavozcontodos.mx/?s=online">http://www.unavozcontodos.mx/?s=online</a>	
<b>Febrero</b> 2	Ruego, si es posible poner subtítulos en español a todos sus programas para así poder disfrutar mejor los programas esto para todos los que tenemos defectuoso el oído que creo que somos muchos en México	Respuesta el 15 de febrero: Hasta ahora, en el SPR no disponemos de un sistema propio para realizar ese trabajo y solo ocasionalmente hemos contratado este servicio. En este caso, tenemos posibilidades de influir directamente en la "legibilidad" de los textos. Tenga la certeza de que seguiremos trabajando en la solución de este asunto que responde a los intereses y necesidades de nuestras audiencias	
<b>Febrero</b> 3	Por favor hagan más grande el tamaño de la subtitulación el programa que vi a las 6:30 pm era muy pequeño.	Los materiales audiovisuales contratados y que son producidos originalmente en otro idioma, nos son entregados con subtítulos, doblados o con traducción híbrida (doblaje y subtítulos alternados). Por tanto, es común que la tipografía y el estilo gráfico del subtítulo sean determinados por la empresa productora. Hasta ahora, en el SPR no disponemos de un sistema propio para realizar ese trabajo En este caso, tenemos posibilidades de influir directamente en la "legibilidad" de los textos con los productores	

<b>Febrero</b>  <b>12</b>	No me gusta que repitan la programación.	Respuesta 15 de febrero: Agradecemos su comunicación y para poder atender con mayor precisión a su comentario respecto a la repetición de los programas, mucho agradeceríamos nos indicara a que programación se refiere. Muchas gracias y esperamos su respuesta.	No se recibió respuesta por parte del televidente
<b>Febrero</b>  <b>16</b>	Durante el año 2014 y 2015 estuve tratando de comunicarme con el director del INFONAVIT del D.F. y con el delegado del INFONAVIT aquí en B.C. Vía telefónica, vía e-mail, incluso por medio de funcionarios del Gobierno del Estado de B.C. y de un Senador de la Republica y hasta hoy nunca se han dignado en tomarle la llamada a este ciudadano Desde 2007 y hasta finales de 2015 una de mis hijas fue paciente de insuficiencia renal crónica, este padecimiento me arruino primero dejándome sin dinero y después sin empleo, motivo por el cual no cumplí con mis compromisos con el infonavit esta semana me visito personal de un despacho de cobranza asignado por infonavit para notificarme que la deuda se ha incrementado a \$ 919,812.26 y me dijeron paga o entrega la casa en dación en pago. Podrá alguno de ustedes tomar el desafío de apoyarme e intervenir para sensibilizar a estos funcionarios a que reconsideren mi caso, solo deseo que me asignen un pago muy acorde a mis posibilidades	Desafortunadamente no se dio respuesta por no estar en las atribuciones de la Defensoría ni del SPR	
<b>Febrero</b>  <b>20</b>	1. Intenté enviar esta sugerencia a través del cuestionario que se encuentra disponible en la su página web, pero fue imposible. Lo intenté con 3 diferentes	Respuesta 14 de marzo: En primer término se hizo del conocimiento del área a cargo de la página para atender este problema.	Se corrigió el funcionamiento del formulario que aparece en

	<p>navegadores, y no pude hacerlo. Llené todos los campos, marqué la autorización para mencionar mi nombre, pero al dar clic en el botón ENVIAR, no hay respuesta, no pasa nada, y ni aparece ningún rótulo de error. Espero lo revisen y corrijan.</p> <p>2. En el programa ¿Cómo le hago?, la Srita. Carla Dávila dio magníficos consejos sobre nutrición, cuando se consumen antojos, bebidas, o alimentos grasos, con la intención de reducir su impacto en la salud y en la obesidad. Todo de maravilla, hasta que se refirió a una botana o bocadillo como "snack"...</p> <p>Me da mucha pena ver como el uso de estas palabras va contaminando a nuestro bellissimo idioma Español. ¿Por qué usar tal palabra, que se oye muy mal, si existen los equivalentes en Español? Es tan lamentable como el uso de la palabra Ranking, y peor suena, rankeado... ¿Por qué? Siempre se usó la palabra clasificación o clasificado... Creo que los comunicadores tienen la inmensa responsabilidad de respetar a nuestro bello idioma, difundirlo y preservarlo.</p>	<p>Respecto al programa aludido se respondió:</p> <p>Respecto a su valioso comentario acerca del uso de palabras en inglés que ya son usados globalmente, le comentamos que haremos del conocimiento de la producción a la que alude para que en siguientes emisiones tengan mayor cuidado con el uso del lenguaje en español</p>	<p>el sitio web. <a href="http://bit.ly/1QjJFBz">http://bit.ly/1QjJFBz</a></p> <p>Respecto al programa se le envió al área de producción para su consideración y no recibimos respuesta.</p>
<p><b>Febrero</b> <b>22</b></p>	<p>Mi pregunta es ¿cuándo van a transmitir su canal en Acapulco Guerrero por el canal abierto digital? por lo que veo, varios Estados de México sintoniza su canal gratuito, por favor agradeceríamos ver su canal y beneficiarnos del programa,</p>	<p>Respuesta el 14 de marzo:</p> <p>Respecto a su consulta acerca de la cobertura de la señal en Acapulco, el área de Ingeniería nos ha informado que actualmente no hay transmisiones en esa Ciudad ya que apenas se ha recibido la concesión por parte del IFT por lo que la señal se podrá recibir en el Canal 30 con las siglas de XHCPG/TDT por lo que está incorporado en el plan para 2017, mientras tanto lo</p>	

		invitamos a seguir nuestra señal vía internet en la siguiente liga: <a href="http://www.unavozcontodos.mx/">http://www.unavozcontodos.mx/</a>	
<b>Marzo</b> <b>2</b>	Excelente trabajo en su página.	Muchas gracias por sus felicitaciones y su comunicación.	
<b>Marzo</b> <b>6</b>	Permítame felicitar a este excelente canal de Televisión. Soy fan del programa Transformación es México.	Respuesta 14 de marzo de 2016 Muchas gracias por sus felicitaciones y su comunicación	
<b>Marzo</b> <b>7</b>	Esta semana me perdí el capítulo de la serie 14 de abril, La República, ¿cómo podría verlo?	Respuesta el 9 de marzo: El episodio Un tema íntimo y personal, de la miniserie 14 de abril. La República, no es posible volverlo a repetir próximamente, ya que cada capítulo tiene una secuencia obligada en la trama. Debido a que la miniserie es una contratación, presenta diversas restricciones como: los pases limitados y no cuenta con Video Bajo Demanda. Lo único que nos queda por hacer de nuestra parte es avisar cuándo tengamos nuevamente su programación.”	
<b>Marzo</b> <b>21</b>	Felicitarlos, están haciendo ustedes un muy buen trabajo con su programación, rica en contenidos culturales y socioeconómicos. Una sugerencia, dado que existen entre las diferentes familias de nuestro país, material fotográfico histórico de tipo familiar, social, urbano, etcétera, guardado en condiciones inadecuadas y en vías de desaparición, mi sugerencia es en el sentido de producir algún documental orientador sobre las diversas formas de resguardo, conservación o en su defecto, información sobre entidades a las que se pueden donar	Respuesta 30 de marzo Agradecemos mucho su interesante propuesta que nos parece digna de ser considerada, haremos algunas gestiones y lo mantendremos informado.	Se presentó al área de producción para ver posibilidades de incorporar el tema. No tenemos respuesta. Lo haremos con el área de Programación.



	fotografías, negativos o filmaciones que las personas o familias ya no tengan posibilidades de resguardar.		
<b>Marzo</b> <b>21</b>	1. Felicitarlos por la programación de toda la barra de programación. 2. Cómo puedo consultar la programación en el sitio de internet, porque me marca error en la URL y no se puede observar en la página de Una voz con todos.	Respuesta el 31 de marzo: La ruta anterior que les manda error posiblemente se debe a que la dirección la guardó en sus favoritos y al publicar la nueva versión del portal no todas las direcciones coinciden con la estructura anterior. Le ofrecemos una disculpa por este inconveniente y puede encontrar la carta de programación en el ícono superior del lado derecho que dice "HORARIO".	
<b>Marzo</b> <b>26</b>	El día de hoy vi ya empezado el programa Voces de la imagen y presentaron al artista plástico GILBERTO ACEVES NAVARRO. De la forma más atenta les pido una copia en DVD YA QUE ME INTERESA adquirir su obra.	Respuesta. 7 de abril de 2016: Ya contamos con la copia que nos solicita del programa "Voces de la imagen", al respecto le comento que tiene la posibilidad de pasar por ella en la instalaciones del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano o que nos brinde su dirección de correo postal a donde podamos enviarla.	Enviamos varios correos para solicitar que mandara una dirección o pasara por el material al SPR. El televidente no contestó.
<b>Abril</b> <b>4</b>	Espero no evadan mi comentario diciendo que se lo anexarán a producción. Mi pregunta es: ¿Por qué seguir padeciendo un programa de ópera con la misma mafia de la clásica y ópera en México? Me refiero a Ver la ópera ¿no habrá gente nueva, joven erudita que pueda tener una programación operística?	Enviamos su opinión al productor del programa	La opinión fue turnada al productor del programa
<b>Abril</b> <b>13</b>	1. Imaginaba que la emisora tenía respeto por su audiencia, a diferencia de las comerciales, que cambian la programación sin tomar en cuenta la opinión del público. Sin previo aviso, decidieron	Respuesta 15 de abril: La causa del cambio de horario de la emisión "14 de abril. La República" se debió a la transmisión de la programación especial con motivo del 2° aniversario luctuoso de García	En relación al servicio de la página web, el área de Tecnologías de la Información se puso en

	<p>suprimir la emisión de "14 de abril. La República" la noche del miércoles y dejarla sólo el domingo a una hora imposible de atender, la de la comida.</p> <p>Les pido de la manera más atenta que repongan la transmisión de este excelente programa la noche de un día entre semana para que tengamos la oportunidad de seguirlo.</p> <p>2. Envío mi queja por este medio dado que llené todos los campos respectivos en su página y piqué el botón de envío infructuosamente.</p>	<p>Márquez. Dicha programación está prevista en el mismo horario de lunes a viernes y finalizará el domingo próximo con una retransmisión de varios programas y el estreno de un documental del SPR.</p> <p>Al respecto se intensificarán avisos en redes sociales y en la barra programática con la finalidad de prevenir oportunamente a nuestras audiencias. Lo más relevante es que próximamente la serie que menciona continuará con la misma regularidad, con su transmisión entre semana.</p>	<p>contacto con el televidente con la finalidad de corroborar el funcionamiento del servicio.</p>
<p><b>Abril</b> <b>28</b></p>	<p>Nuevamente en torno a "14 de abril. La República". El día de ayer, miércoles, 27 de abril, sin previo aviso sustituyeron la emisión de esta serie por la de "Volveremos".</p> <p>En los créditos del capítulo anterior, del 20 de abril, y como es habitual en ese programa, aparecieron imágenes del siguiente capítulo, el cual no transmitieron.</p> <p>Le ruego que me informe si cambiaron el día y la hora de la emisión de "14 de abril..." o si decidieron de plano cancelar su transmisión.</p>	<p>Respuesta 2 de mayo:</p> <p>Quisiéramos precisarle que la serie "14 de abril. La República" no fue sustituida, sino que la transmisión del día 20 de abril fue el final de la primera temporada.</p> <p>Las imágenes a las que usted hace alusión respecto a los avances del siguiente capítulo, pertenecen a los avances de la segunda temporada de dicha serie, que no se ha estrenado en España y tampoco está disponible su contratación para ser transmitida por nosotros, en consecuencia no estamos en condiciones de informarle acerca de las fechas de la continuidad de su transmisión.</p> <p>Respecto a su contrariedad, es menester comentarle que la estrategia que se siguió para la transmisión del último capítulo de la miniserie, fue la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cintillos emitidos previamente, avisando a las audiencias del cambio de horario para el domingo.</li> <li>2. Se impactó el cintillo "Al finalizar último capítulo de 14 de abril" durante la transmisión del programa <i>Cómo se hizo...</i></li> </ol>	

		<p>Hernán Cortés.</p> <p>3. En Redes sociales se insertaron banners y en la cartelera se incluyó el aviso de "último capítulo" (20 y 24 de abril).</p> <p>4. A partir del martes 26 de abril se empezó a insertar en televisión el promocional de la serie Volveremos, así como su respectiva promoción por redes sociales.</p> <p>Esperamos que con esta información podamos aclarar la situación de esta Serie, que usted sigue con tanto interés. Nos comprometemos a mantenerle informado</p>	
<b>Mayo</b> <b>17</b>	Hola que tal, el motivo de este mensaje es para preguntar a quien le puedo hacer llegar mi curriculum.	Usted puede comunicarse a la oficina de Desarrollo Humano a cargo de Rocío Bustos Hernández a través del correo rbustos@spr.gob.mx o en el teléfono 55330730 ext. 2016	
<b>Mayo</b> <b>29</b>	A manera de sugerencia... en el programa de la serie: SALAZÓN: EL TIEMPO DE LA SAL transmitido el domingo 29 de mayo como a las cuatro pm. Pasaron unas escenas algo inapropiadas... mostraron una mujer mostrando sus senos libremente, realizando in acto íntimo con un hombre... aclaro, solo mostró los senos y los pezones... entiendo que por "conservar el arte" y "por no censurar el arte de los creadores de la serie" deseen pasar sin ningún corte o censura el programa, pero con todo respeto... por consideración a las audiencias sensibles, digo los niños y algunos adultos de conciencia "delicada"... por favor piensen en al menos pasar esos programas después de las diez pm. Por su atención gracias.	<p>Hemos recibido ya la respuesta del área de programación y le estamos informando que atendiendo a sus comentarios se procederá a lo siguiente:</p> <p>"En cuanto a los comentarios que nos manifiesta el televidente, me permito informar que se procedió a revisar e identificar la situación. Y comento que por un error involuntario se transmitió la escena en un horario no adecuado para público infantil el domingo 29 de mayo.</p> <p>Por lo que procedimos a analizar el contrato y estamos en condiciones para que en el segundo episodio del próximo 5 de junio, la miniserie Salazón: el tiempo de la sal, se editen las escenas no aptas para el horario en clasificación infantil, retransmisión vespertina.</p>	

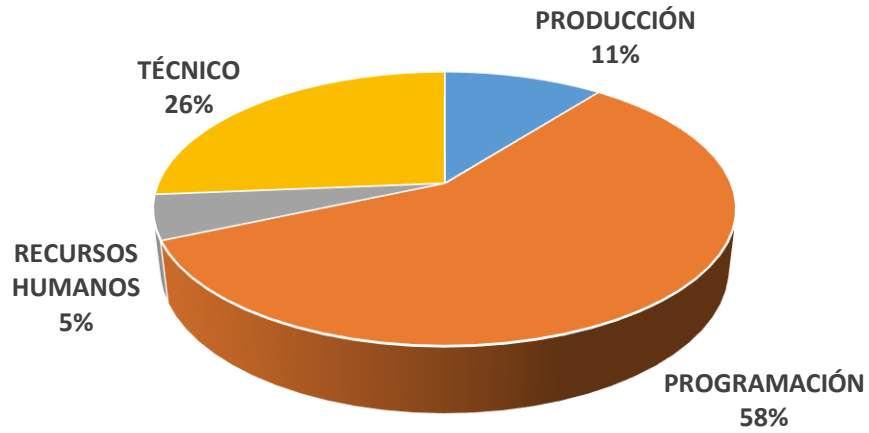
		<p>Empero, para el horario nocturno la miniserie se transmitirá íntegramente."</p> <p>Esperando haber atendido su sugerencia quedamos a su disposición para futuros comentarios acerca de nuestra programación.</p>	
--	--	---	--

## 2.1 Descripción gráfica

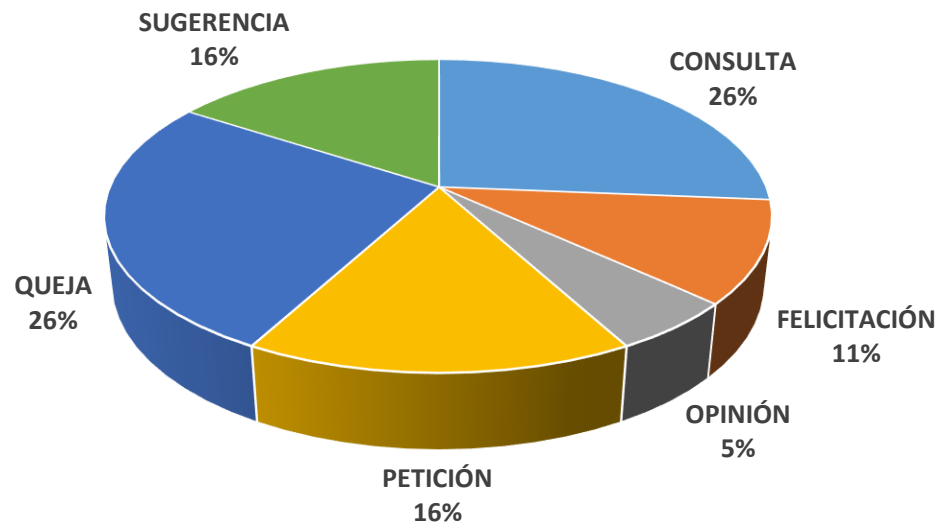
En el periodo registrado se recibieron 22 comunicaciones, 19 estaban relacionadas con los servicios y la programación del Canal y 3 no procedieron. De dichos mensajes se desprenden los siguientes datos:

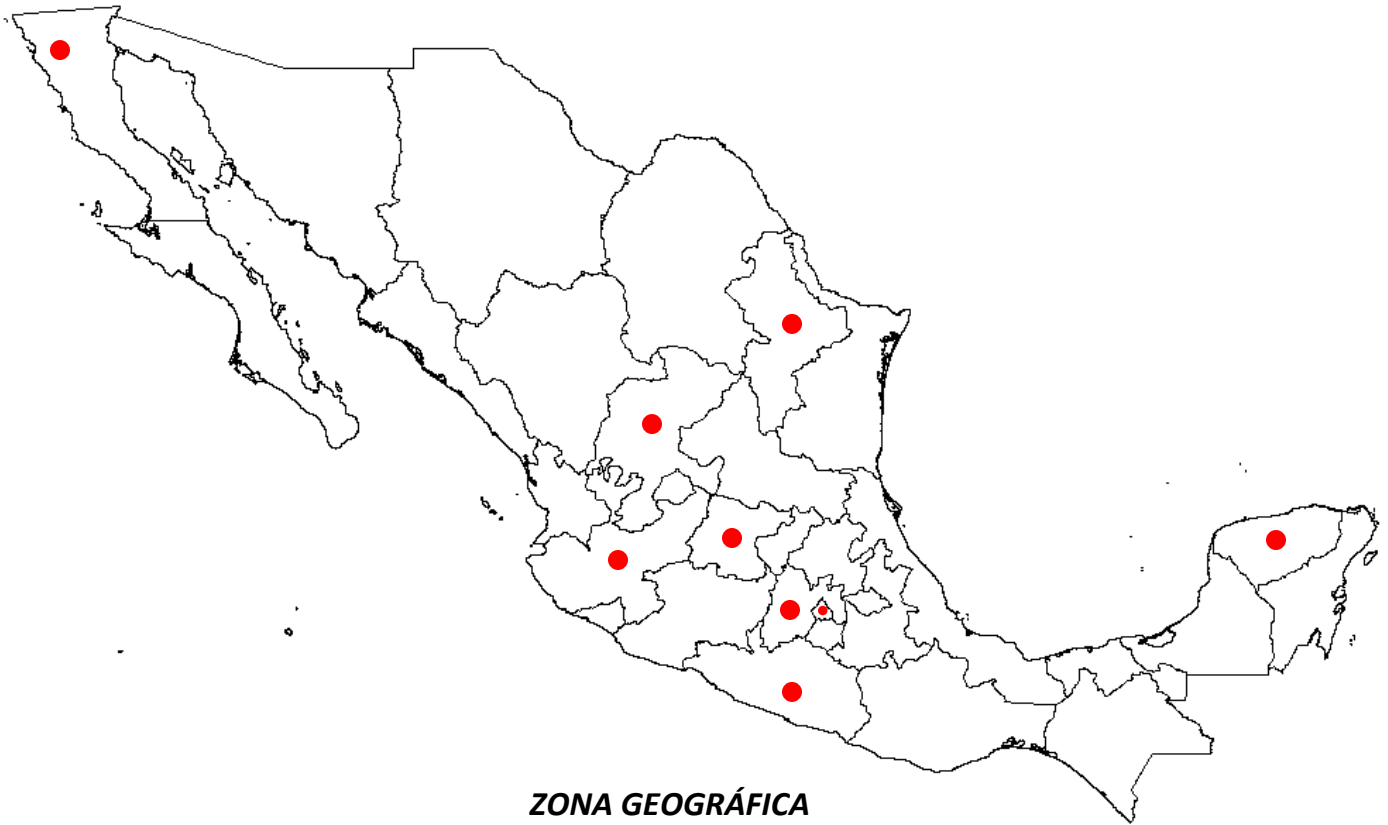


### ASUNTOS REFERIDOS



### MOTIVO





**ZONA GEOGRÁFICA**

<i>BAJA CALIFORNIA</i>	1
<i>CIUDAD DE MÉXICO</i>	3
<i>ESTADO DE MÉXICO</i>	1
<i>GUANAJUATO</i>	3
<i>GUERRERO</i>	1
<i>JALISCO</i>	1
<i>NUEVO LEÓN</i>	1
<i>YUCATÁN</i>	1
<i>ZACATECAS</i>	1

### 3. SEMINARIO INTERNO

De acuerdo a los objetivos planteados en el Plan de trabajo se planeó realizar talleres internos con el personal SPR para difundir, poner en común y promover los derechos de las audiencias y la Radiodifusión de Servicio Público y su importancia, en este sentido se preparó el Seminario Interno sobre Servicio Público y Derechos de las Audiencias que da inicio el 18 de mayo y se plantea concluir el 12 de octubre con ocho sesiones quincenales. Los temas que serán abordados son:

- La Radiodifusión de Servicio Público y los Principios de los Medios Públicos
- Normatividad: la Constitución, la Ley y el SPR y sus principios rectores
- Consejo Consultivo del SPR
- Las Defensorías de las Audiencias. Objetivos y funciones
- Código de Ética del SPR
- Derechos de las Audiencias
- Los lineamientos de los derechos de las audiencias del IFT.
- Contenidos de Calidad: La Producción y la Programación



### 4. VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES ACADÉMICAS

Una de las primeras acciones emprendidas para la vinculación del SPR con las Instituciones de Educación Superior, se realizó con el Consejo Nacional Para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación CONEICC, con quien se tuvo una primera reunión durante su asamblea de octubre de 2015 y en su LXXXI Asamblea General Ordinaria celebrada en Cancún, Q.R. se acordó colaborar en la convocatoria al Premio Nacional de Trabajos Recepcionales en Comunicación en su XXX emisión de 2016, en la cual se participará con la entrega de un premio especial al mejor trabajo relacionado con el tema de Los Medios

Públicos en México, para ello, además de la entrega de un premio en efectivo, se comprometió a difundir la convocatoria, a través de la señal de Una voz con Todos en los 22 estados de la República, así como en la difusión de los resultados y un programa especial con entrevistas a los ganadores. Para esta colaboración la Defensoría de las Audiencias será la responsable de hacer el seguimiento hasta los resultados finales.

En este sentido se emitió la Convocatoria y se transmitieron spots promoviendo la inscripción de trabajos. La entrega de los premios se celebrará en la siguiente asamblea de CONEICC en Aguascalientes en el mes de octubre.

Como parte de estas tareas de Vinculación y Difusión del SPR y su Defensoría se tienen programadas por ahora dos visitas convocadas por universidades, la Universidad Cristóbal Colón en Veracruz para el 25 de agosto de 2016 y otra con ITESO de Guadalajara para 8 y 9 de septiembre. A estas actividades, además de la Defensoría asistirá Sebastián Pelayo del área de Imagen quien hablará sobre el SPR para las formas de vinculación.

## **5. ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN**

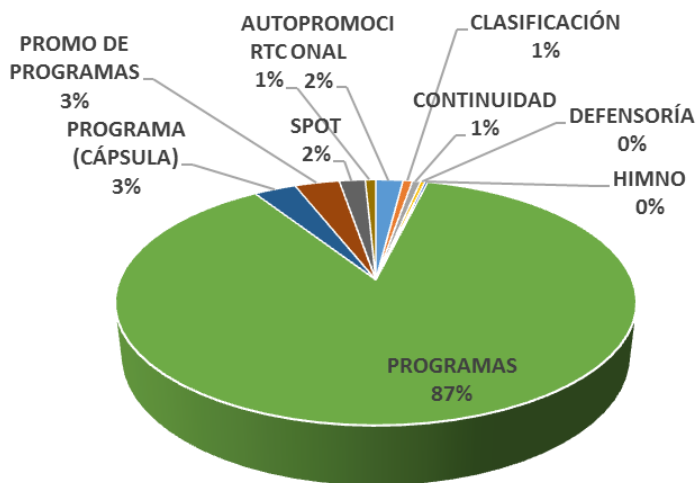
En el Plan de Trabajo se programó realizar el análisis de la programación del canal buscando la definición de un perfil del público potencial al que se dirige el contenido específico y así orientar el vínculo con esas audiencias. En este sentido, se realizó un monitoreo de la barra programática de Una voz con todos, lo que permitió reconocer el funcionamiento y la estructuración de la oferta del canal, encontrando principalmente: el número de programas ofrecidos, su procedencia, la construcción de barras, los horarios y los grandes temas que aborda el SPR en sus contenidos. Es fundamental resaltar que la Defensoría debe tener conocimiento de los contenidos del canal en tanto éstos se consolidan como el principal vínculo entre las audiencias y el medio.

El primer acercamiento con la oferta programática del canal, es fruto de la observancia de las pautas de continuidad que día con día el medio comparte con la Defensoría. Estas pautas abarcan el periodo del 29 de febrero al 6 de marzo de 2016, tomando como objeto de estudio una semana completa de programación.

Algunos avances de este análisis nos indican:



DESCRIPCIÓN	TOTAL
AUTOPROMOCIONAL	3:22:49
CLASIFICACIÓN	1:10:10
CONTINUIDAD	1:00:20
DEFENSORÍA	0:32:10
HIMNO	0:22:10
PROGRAMAS	146:07:02
PROGRAMA (CÁPSULA)	5:16:38
PROMO DE PROGRAMAS	5:33:35
SPOT	3:14:12
RTC	1:18:30
TOTAL	167:57:36



## 6. ACTIVIDADES EXTERNAS

5.1. Asistencia a la LXXXI Asamblea General del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación, realizada en la Universidad Anáhuac Cancún en el mes de marzo, donde se acordó convocar conjuntamente al Premio Nacional de Trabajos Receptorales. <http://bit.ly/1OwOpor>



**5.2.** Participación en la mesa: “El impacto de la concentración de medios en los derechos de las audiencias” en el marco del IV Seminario Ibero-Americano de Defensorías/Ouidoras de medios, realizado en Buenos Aires, Argentina del 17 al 20 de marzo por la Defensoría del Público. <http://bit.ly/24n8IS2> y asistencia en esos mismos días a la Reunión de la Organización Mundial de Ombudsman



**5.3.** Participación en la primera sesión del Diplomado “Periodismo de Investigación” convocado por la Unidad Cuajimalpa de la Universidad Autónoma Metropolitana con el tema de Ombudsman de los medios Audiovisuales y la Defensoría del SPR el día 6 de mayo. <http://bit.ly/1TiiLLA>

## 7. RECOMENDACIONES

A partir del trabajo realizado durante este semestre se establecen las siguientes recomendaciones:

- La página web es una herramienta de primera necesidad para realizar las actividades de la Defensoría, en ese sentido está pendiente para mejorar su funcionamiento lo siguiente: a la fecha la Defensoría depende del personal del Sistema para poder editar la información, si bien es cierto el área es atenta en satisfacer las necesidades solicitadas, en un principio no se cumple con la independencia fundamental para hacer uso de la página sin necesidad de establecer un contacto obligado con el personal del Canal. Es fundamental que se le permita a la Defensoría acceder al menú del sitio

web con la finalidad de brindarle la facultad de hacer uso de éste totalmente independiente.

- En relación a los mensajes recibidos durante este semestre, hay comentarios relacionados con el área de Producción, particularmente los que hablan de contenidos de programas específicos, en dichos casos sólo hicimos llegar los mensajes y no tuvimos ningún comentario de retroalimentación ya sea del responsable del área, o del productor del programa. En ese sentido sería deseable contar con mayores elementos de respuesta para no contestar solamente al televidente que su comentario fue transmitido al responsable, lo anterior tomando como referencia el contraste que existió con la respuesta y atención brindada por otras coordinaciones.

**Defensoría de las Audiencias. Junio 2016**

**Beatriz Solís Lere. Defensora**

**Alfredo Velázquez Díaz. Asistente**