

INFORME

PRIMER SEMESTRE 2018

PRESENTACIÓN.

El presente informe describe las actividades realizadas por la Defensoría de las Audiencias del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano en el periodo de enero a junio 2018.

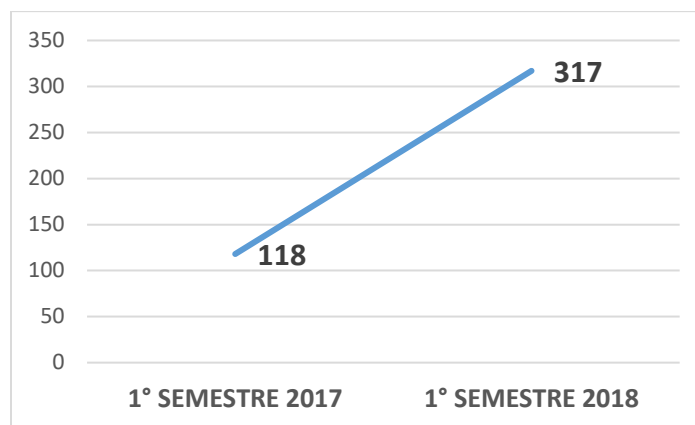
Los trabajos correspondientes a este semestre se ordenan en los siguientes apartados:

1. Contacto con las audiencias. Respuesta a las inquietudes, quejas o sugerencias de las audiencias que llegaron a través de los canales de comunicación.
2. Análisis de la Programación. Análisis de la programación del Canal 14 (muestra) durante el semestre, con la finalidad de identificar los criterios de clasificación con base en los Principios Rectores establecidos en la Ley del SPR, integrando las categorías institucionales de la barra temática y los indicadores establecidos por el Consejo Ciudadano.
3. Difusión. Avance de una nueva serie de cápsulas y spots de la Defensoría. Se intensificó la difusión de los materiales audiovisuales de la Defensoría en las redes sociales de la misma.
4. Servicio Social. Conclusión y alta de los prestadores de servicio social de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco.
5. Vinculación. Actividades y participación en diversos foros nacionales e internacionales.
6. Observaciones y recomendaciones.

1. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS.

Siendo el correo de “contacto” una vía fundamental para la recepción de mensajes, en el periodo de enero a junio de 2018, se han recibido 317 comentarios por este medio. La comunicación de las audiencias se ha incrementado comparando el mismo semestre en 2017 cuando se recibieron 118 mensajes.

Gráfica 1. Comparativo por año.



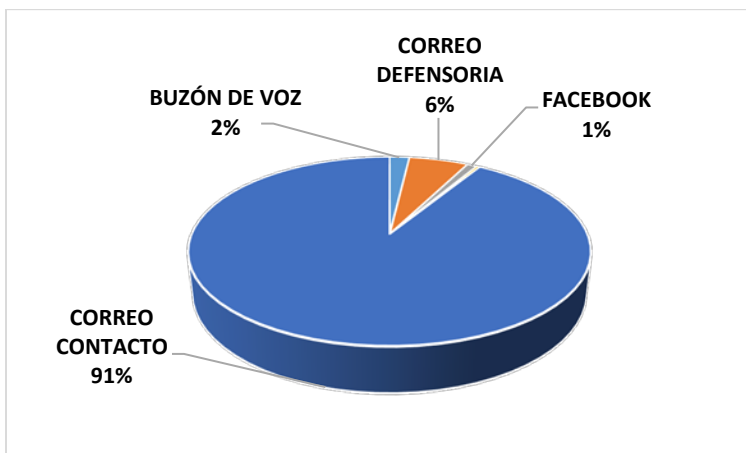
De los 317 mensajes recibidos: 297 fueron atendidos y 20 no procedieron por estar fuera de las competencias de la Defensoría. Los 297 mensajes atendidos se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1. Estado de los mensajes.

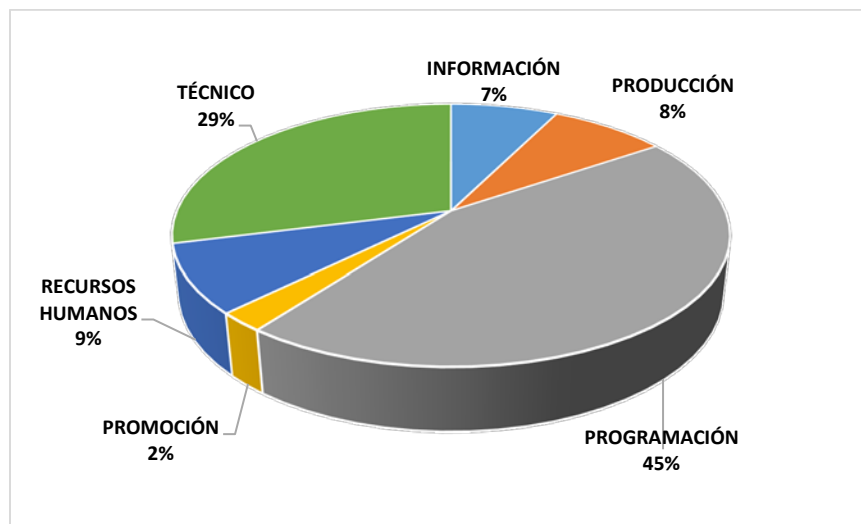
#	Estado del mensaje
230	Con respuesta y proceso satisfactorio
49	Pendiente de atención: vinculados al servicio de Video bajo demanda
18	Pendientes de atención: falta de respuesta del área de Producción
297	Total

Los mensajes anteriores están vinculados con comentarios que promueven la vinculación y atención con las audiencias y en consecuencia con el mejoramiento de los servicios y no con la reparación o daño vinculado a derechos de las audiencias.

Gráfica 2. Medios de recepción.



Gráfica 3. Asuntos referidos.



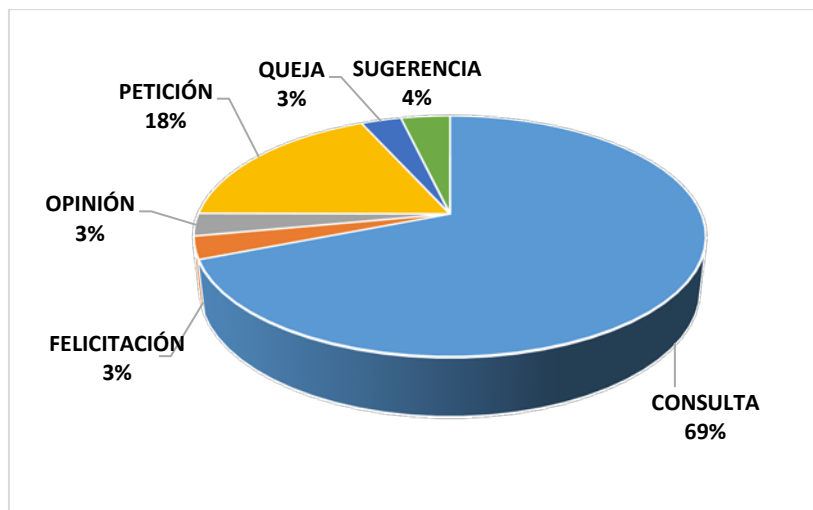
Los asuntos referidos se organizan en seis categorías; la *programación*, donde encontramos el mayor interés de los mensajes con un 45% (133), aspectos técnicos con el 29% (86), *recursos humanos* con 9% (25), *producción* 8% (24), *información* 7% (22) y finalmente *promoción* con un 2% (7).

En este periodo es importante señalar que tanto la página de la Defensoría como el servicio de Video bajo demanda (VBD) han estado en mantenimiento y ajustes, en consecuencia: inhabilitados, se ha manifestado en el reiterado recordatorio de las audiencias por su interés en que dicho servicio sea puesto en marcha nuevamente.

Tabla 2. Descripción de Asuntos.

Asunto	Temas	Área
Programación	-Consultas sobre barra programática -Consulta sobre contenidos transmitidos -Solicitud de material -Solicitud de retransmisión -Disposición de programas en Video bajo demanda -Felicitación a contenidos	-Coordinación de programación y continuidad -División de desarrollo de tecnologías de la información
Recursos Humanos	-Consultas para enviar CV -Prácticas profesionales -Servicio social	-Recursos humanos
Técnico	-Atención a problemas de la transmisión de la señal -Atención a problemas con el sitio web: señal por internet, funcionamiento de formularios etc. -Baja del servicio de Video bajo demanda	-División de Transmisiones y Red Nacional -División de desarrollo de tecnologías de la información
Producción	-Interés en la presentación de proyectos - Comunicar algo a la producción del programa - Observaciones o correcciones a contenidos de programas (fundamentadas) -Audiencias que quieren participar en contenidos específicos (como entrevistados) -Sugerencias de contenido en programas específicos	-Coordinación de producción
Servicios de información	-Solicitud de entrevistas en programas -Comentarios relacionados a noticiarios -Solicitud a difusión de proyectos o problemáticas	-División de relaciones públicas -Producción de SPR Noticias y programas en vivo
Promoción	-Vinculación del canal con otros medios	-División de imagen y promoción

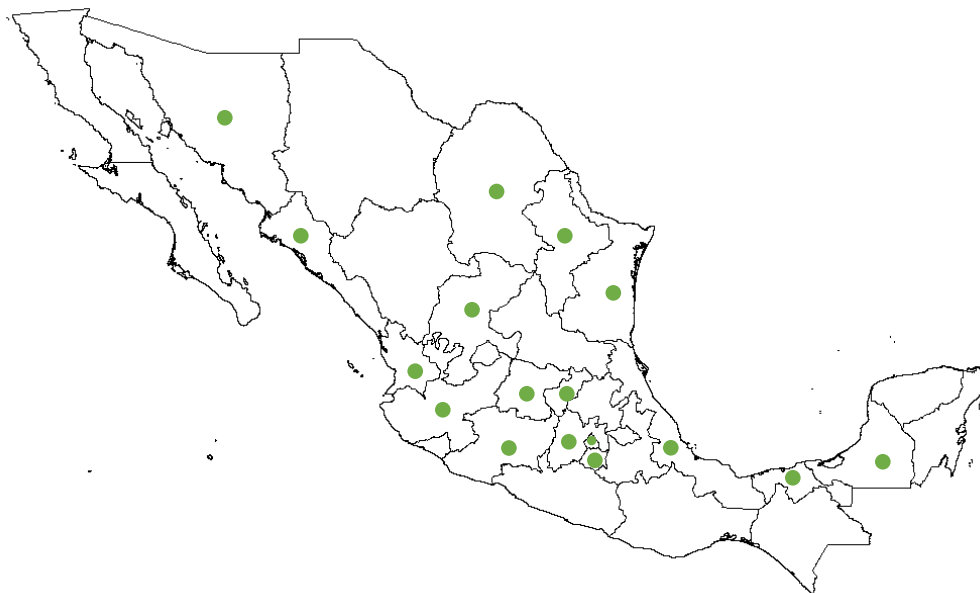
Gráfica 4. Motivo de comunicación.



La *consulta* es el motivo principal de los comentarios con un 69% (205), a pesar de que existe una gran difusión de la barra programática por parte del Canal (programación diaria y semanal en la página web, difusión de programación diaria en redes sociales, boletín con programaciones especiales y autopromocionales en la programación al aire), el interés de los televidentes por saber más de lo que vieron en pantalla es permanente y se manifiesta en esta categoría. Por otra parte, la *petición* se registra con el 18% (54) vinculado también con la programación, pero en este caso con el interés de volver a ver los contenidos o solicitud del material, con la falta del servicio de video bajo demanda las peticiones han sido atendidas en su mayoría por el área de programación al retransmitir aquellos contenidos en los que los derechos lo permiten. Finalmente, en menor porcentaje se encuentran; sugerencia con 4% (11), felicitación 3% (9), queja 3% (9) y opinión 3% (9).

Origen: A continuación se muestra un mapa de la república en donde se señala el origen de los mensajes recibidos, a pesar de que solo 35 mensajes, que de los 317 recibidos, cuentan con el dato del origen, ya que el área de Tecnologías de la Información no ha uniformado el formulario de registro y en consecuencia no es posible crear un perfil de la audiencia en términos geográficos, por lo que la información procesada en este apartado solo sirve como referencia indicativa de la vinculación con las audiencias en 17 estados de los 22 que abarca su cobertura.

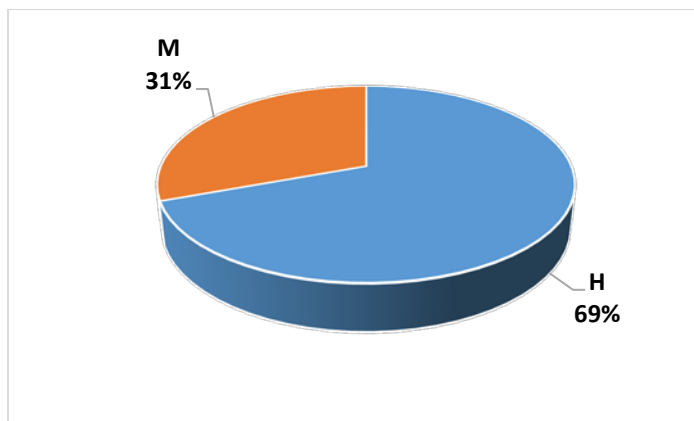
Mapa 1. Origen de mensajes.



Zona geográfica (35)	
CAMPECHE	1
CIUDAD DE MÉXICO	3
COAHUILA	1
ESTADO DE MÉXICO	1
GUANAJUATO	2
JALISCO	2
MICHOACÁN	1
MORELOS	4
NAYARIT	2
NUEVO LEÓN	5
QUERÉTARO	2
SINALOA	2
SONORA	2
TABASCO	1
TAMAULIPAS	1
VERACRUZ	3
ZACATECAS	1
ECUADOR	1

En cuanto al género de las audiencias: destaca la participación masculina con 69% (220) y el género femenino con 31% (97). Al igual que el perfil geográfico en el caso de la edad de la audiencia únicamente 17 mensajes arrojaron dicho dato, por lo que no es posible graficar la información, lo anterior nuevamente por la falta de uniformar el formulario de registro.

Gráfica 5. Género.



2. ANÁLISIS DE PROGRAMACIÓN.

Considerando que la Defensoría de Audiencias del SPR ha realizado análisis y evaluación de la oferta programática que *Canal 14* pone a disposición de sus audiencias con el fin de contar con el conocimiento claro y detallado de la programación como vínculo fundamental entre el SPR y sus audiencias, se sometió a nuestra consideración la propuesta de Indicadores temáticos propuestos por el Consejo Ciudadano, para la organización de los informes y sistematización de categorías de la oferta programática del SPR.

Para este fin, se presentó ante el Consejo Ciudadano un proyecto de trabajo con un ejercicio de investigación de una muestra (semana) de programación buscando la aplicación de esos indicadores, a los que se añadieron las categorías de clasificación existentes en el SPR y los propuestos por los Principios Rectores de la Ley del SPR. Elaborando una propuesta integradora que pueda uniformar los criterios de clasificación de la programación.

Para más información puede consultarse el informe de los resultados, que fue presentado a la Junta de Gobierno del SPR como: ***ANÁLISIS DE LA PROGRAMACIÓN DE CANAL 14 CONSIDERANDO CATEGORÍAS PARA SU CLASIFICACIÓN A PARTIR DE SUS CONTENIDOS. 2018.***

3. SERVICIO SOCIAL.

En este periodo concluyeron sus trabajos tres prestadores de servicio social bajo el Convenio que se cuenta con la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco: Andrea Jocelin Cruz Mena; Larisa Jimena Romero Caballero; y, Omar Roberto Ávalos Trejo.

El eje principal de sus actividades fue la observación, registro y supervisión de los derechos de las audiencias, particularmente en los monitoreos realizados en dos ocasiones a la programación del canal. Además de la elaboración de los borradores de manuales (en proceso) que permitan promover las leyes aplicables en rubros específicos tales como: abordaje de la discapacidad en medios de comunicación; cobertura responsable de niños, niñas y adolescentes en medios de comunicación; y finalmente, recomendaciones en el cumplimiento de horario apto para todo público.

4. DIFUSIÓN.

1. Con la División de imagen se trabajan nuevos spots para difundir los derechos de las audiencias. Además, se han intensificado las publicaciones en las redes sociales de la Defensoría, en el mes de abril, mayo y junio se establecieron dos publicaciones al día, en días escalonados, tomando como contenido las siguientes campañas: primeros promocionales de la Defensoría, Derechos de Audiencias y Cátedra UNESCO, Derechos de Papel, Derechos de audiencias en imágenes y carteles de los Derechos de las Audiencias.

2. Respecto a la recomendación emitida en el segundo informe 2017 vinculada al fortalecimiento de la difusión de la campaña que promueve los Derechos de las Audiencias elaborada en conjunto con la Cátedra UNESCO, en la siguiente tabla el área de Programación detalla la amplitud de su presencia en la programación del Canal 14.

Tabla 3. Reporte de transmisión de acervos sobre la defensoría.

Fuente: Coordinación de Programación y Continuidad.

Institución	Campaña	Periodo	Impactos	Horas
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría Subtitulado 01. Genérico B	19 marzo al 30 junio	235	3:55:00
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 2. ¿Qué es ambas?	9 abril al 30 junio	137	1:32:20
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 3. Contenido y programación ambas	2 abril al 17 junio	218	2:39:20
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 4. Recepción calidad y respeto ambas	12 marzo al 17 junio	312	3:57:30
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 5. Publicidad ambas	12 marzo al 17 junio	249	2:46:00
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 6. Niños ambas	12 marzo al 24 junio	157	1:44:40
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 7. Ética	19 marzo al 24 junio	196	2:43:20
SPR- Cátedra UNESCO	Defensoría de Audiencia 8. Código de ética	19 marzo al 24 junio	204	2:16:00
SPR- Cátedra UNESCO	"Derechos de la audiencia. Derechos de papel".	11 abril al 6 de mayo 2018	114	6:11:37
Gran total:			1,822	27:45:47

5. VINCULACIÓN.

La presencia de la Defensoría de Audiencias del SPR en actividades vinculadas a su trabajo y a la defensa de los derechos de las audiencias sigue siendo una actividad importante, en el primer semestre de 2018 reportamos lo siguiente:

1. Se transmitieron las capsulas “Derechos de papel” promovida por la Asociación Mexicana de Derecho a la Información, la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias, Comunicación Comunitaria, A.C. y otras organizaciones sociales bajo los auspicios de la Fundación Ford.



Tabla 4. Resumen específico por mes.

Fuente: Coordinación de Programación y Continuidad.

CLAVE		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PG18-DERDEF-01	IMPACTOS	87	83	33	32	235
	DURACIÓN	01:27:00	01:23:00	00:33:00	00:32:00	03:55:00
PG18-DERDEF-02	IMPACTOS	0	45	47	45	137
	DURACIÓN	00:00:00	00:31:00	00:31:20	00:30:00	01:32:20
PG18-DERDEF-03	IMPACTOS	0	91	64	63	218
	DURACIÓN	00:00:00	01:14:40	00:42:40	00:42:00	02:39:20
PG18-DERDEF-04	IMPACTOS	48	96	102	66	312
	DURACIÓN	00:36:00	01:15:30	01:16:30	00:49:30	03:57:30
PG18-DERDEF-05	IMPACTOS	43	97	61	48	249
	DURACIÓN	00:28:40	01:04:40	00:40:40	00:32:00	02:46:00
PG18-DERDEF-06	IMPACTOS	38	50	45	24	157
	DURACIÓN	00:25:20	00:33:20	00:30:00	00:16:00	01:44:40
PG18-DERDEF-07	IMPACTOS	70	39	47	40	196
	DURACIÓN	00:58:20	00:32:30	00:39:10	00:33:20	02:43:20
PG18-DERDEF-08	IMPACTOS	87	38	43	36	204
	DURACIÓN	00:58:00	00:25:20	00:28:40	00:24:00	02:16:00

Tabla 5. Resumen general de impactos.
Fuente: Coordinación de Programación y Continuidad.

Clave	Título	Impactos	Horas
PG18-DERDEF-01	Defensoría Subtitulado 01. Genérico B	235	03:55:00
PG18-DERDEF-02	Defensoría de Audiencia 2. ¿Qué es ambas?	137	01:32:20
PG18-DERDEF-03	Defensoría de Audiencia 3. Contenido y programación ambas	218	02:39:20
PG18-DERDEF-04	Defensoría de Audiencia 4. Recepción calidad y respeto ambas	312	03:57:30
PG18-DERDEF-05	Defensoría de Audiencia 5. Publicidad ambas	249	02:46:00
PG18-DERDEF-06	Defensoría de Audiencia 6. Niños ambas	157	01:44:40
PG18-DERDEF-07	Defensoría de Audiencia 7. Ética	196	02:43:20
PG18-DERDEF-08	Defensoría de Audiencia 8.	204	02:16:00
Gran total:		1,708	21:34:10

2. Se trabaja en la revisión editorial del libro “*Derechos de las audiencias y medios Públicos: Las audiencias como ciudadanos e interlocutores*”. De Laura Gabriela Martínez Aguilar que publicara el SPR en el segundo semestre de 2018. Este texto resulto ganador del Premio Especial del SPR a la mejor tesis sobre medios Públicos y derechos de audiencias que convoca el Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación. CONEICC.

6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

1. PROPUESTA: Continuar con la difusión de **la campaña que promueve los Derechos de las Audiencias (Cátedra UNESCO)**. Además de ser necesario para promover los derechos y motivar la participación de las audiencias, es relevante mencionar que el tema es coyuntural ya que **actualmente está sin respuesta de la Suprema Corte de Justicia de la Nación una acción de inconstitucionalidad** <http://bit.ly/2A1iNWx> que pretende defender y restaurar los derechos de las audiencias ante la regresiva modificación a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el DOF el 31 de octubre de 2017 la cual fue interpuesta el 28 de noviembre de 2017.

2. RECOMENDACIÓN: De acuerdo al análisis de los mensajes que han llegado a través del **correo de contacto**, en la página web del Canal Catorce <http://bit.ly/2B6FynP> es pertinente contar a la brevedad con el formato uniforme del formulario de registro de los mensajes de las audiencias, tomando como referente el de la Defensoría <http://bit.ly/1QjJFBz> **para que se recopile información relacionada con el origen del mensaje, la edad de las audiencias**

y que el usuario tenga la facultad de clasificar su mensaje en automático con relación en el motivo de su comunicación. Con la finalidad de obtener datos fundamentales para la construcción del perfil de las audiencias del canal. Esta recomendación fue plasmada desde el segundo informe semestral 2017 y no ha sido atendida.

3. OBSERVACIÓN: **Poner en marcha el servicio de Video bajo demanda** que durante este semestre dejó de funcionar por el cambio de servidores y proveedor consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017.¹ Además de realizar las actualizaciones de la página web de la Defensoría señaladas en peticiones solicitadas durante el semestre.

4. OBSERVACIÓN: **Restaurar la publicación de los formularios** que reciben los mensajes de las audiencias: el de contacto y el de defensoría con el correo que administramos (defensoria@unavozcontodos.mx) ya que actualmente no se reciben los mensajes por ninguna de los dos formularios (a partir del 27 de julio comenzaron a llegar los correspondientes a la fuente de “contacto”) y hay que solicitar continuamente la actualización de la información al área de Tecnologías de la Información lo que tiene como impacto directo 15 días de retraso en la respuesta a las audiencias.²

5. OBSERVACIÓN: Para poder responder los comentarios de las audiencias relacionados con la **Coordinación de Producción** es necesario contar con la respuesta de esa Área, ésta es la única que **no ha respondido, a pesar que desde el Informe del Segundo semestre de 2017 ya se había realizado una recomendación sobre lo mismo.**³

Defensoría de las Audiencias. Julio 2018
Beatriz Solís Leree. Defensora
Alfredo Velázquez Díaz. Asistente

¹ El responsable de la División Desarrollo de Tecnologías de la Información, Gerardo Contreras Alvarado nos informó que tenían como fecha tentativa para la puesta en marcha de este servicio el 16 de julio de 2018, a la fecha 30/07/2018 no ha sucedido.

² A partir del 27 de julio comenzaron a llegar nuevamente los mensajes, únicamente los de “contacto”, los correspondientes al formulario de “defensoría” siguen en pruebas de envío para su correcto funcionamiento.

³ El periodo agrupa 16 mensajes de los cuales no hemos recibido observaciones al respecto. Es importante mencionar que lanzaron en las redes sociales institucionales del canal una campaña en donde hacían explícito que próximamente habrá una convocatoria pública para la presentación de proyectos independientes, dicho tema ha sido mencionado reiteradamente en los mensajes vinculados a producción. Celebramos que próximamente se lleve a cabo dicha convocatoria.