

SEGUNDO
INFORME SEMESTRAL
2016

INTRODUCCIÓN

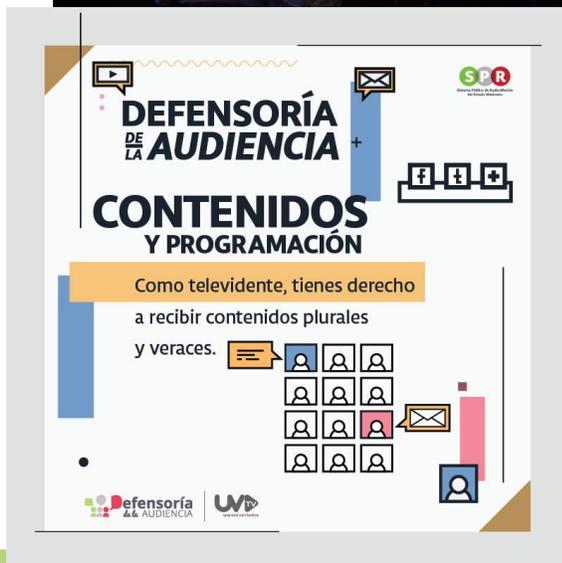
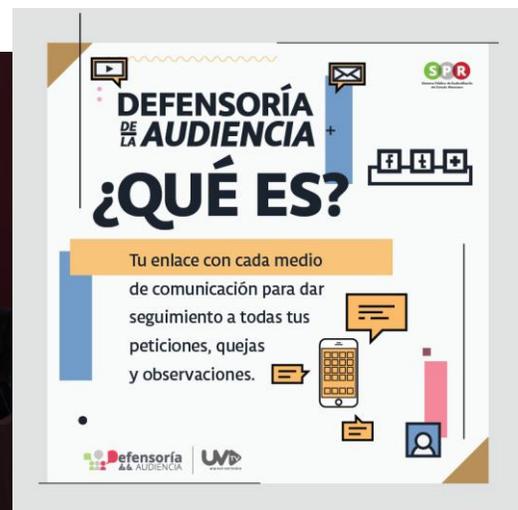
El presente documento describe las actividades realizadas por la Defensoría de las Audiencias del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano, particularmente en torno a la programación del Canal de Televisión Una Voz con Todos al aire a través de la frecuencia 14.1

Las acciones realizadas se enmarcan en el Plan de Trabajo 2016 es importante tomarlas como punto de reflexión para contrastar resultados, y establecerlas de manera permanente como funciones sustantivas de la Defensoría:

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

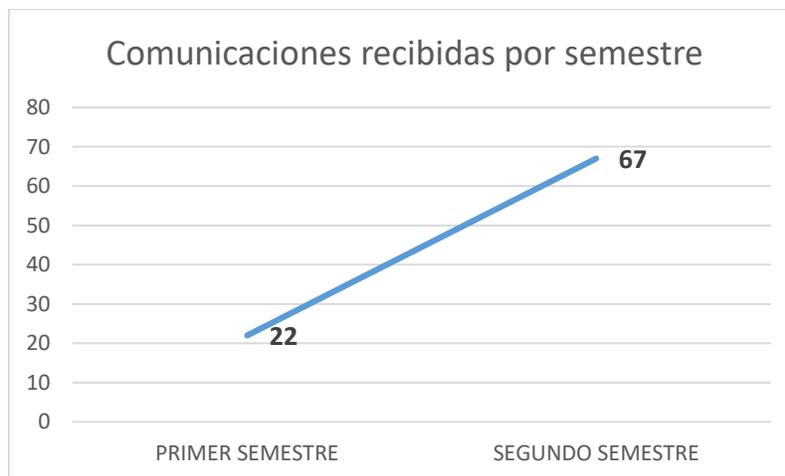
1. DIFUSIÓN

El trabajo conjunto con el Área de Promoción e Imagen tuvo como resultado la elaboración de ocho spots en colaboración con la Cátedra UNESCO-UNAOC UNITWIN de Alfabetización Mediática/Informativa y Diálogo Intercultural de la Universidad de Guadalajara, con la finalidad de difundir de manera general los principales Derechos de las Audiencias, dichos spots serán puestos a disposición de los otros medios públicos y universitarios con el objetivo de realizar una campaña a nivel nacional que posicione a las Defensorías de las Audiencias. Con la acción anterior se impacta de manera positiva en: Difusión de los derechos de las audiencias; puesta en común con otros medios y posicionamiento de las Defensorías en la agenda pública; asumir los derechos de las audiencias como compromisos en el servicio que ofrecen. Es importante mencionar que la única condición para obtener los materiales mencionados, es informar al SPR sobre su pauta en sus barras programáticas. En la programación de Una Voz Con Todos estarán al aire a finales de diciembre.



2. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS

Durante el periodo de julio-diciembre llegaron a la Defensoría 67 comunicaciones de las cuales solo 5 no procedieron. La participación de las audiencias se multiplicó de manera significativa en contraste con el semestre anterior donde se recibieron 22 mensajes. Las principales herramientas de comunicación han sido el correo electrónico y la página web, para conocer todos los mensajes recibidos y sus respectivas respuestas puede visitar la siguiente liga <http://bit.ly/1U9msPX>



Descripción gráfica

El principal medio de comunicación es el correo electrónico, en el que se recibieron 57 mensajes, equivalente a un 85% del total recibido, es importante mencionar que este medio permite el registro de datos y contenidos más completo, en contraste con los demás medios de comunicación establecidos. En este semestre llegaron solo 8 mensajes a través del buzón de voz¹, un 12% del total, sin embargo en algunos casos no fue posible compartir una respuesta debido a que las audiencias no dejaban los datos necesarios para darles respuesta. Por otra parte las redes sociales en conjunto agruparon tan solo el 3% con dos mensajes.

¹ Aun no funciona completamente este servicio.



En los asuntos referidos en los mensajes destacó el de *Programación* con un 49% con 30 comunicaciones, los temas abordados en dicha categoría son: sugerencias de contenidos: más programación científica, otros ciclos de cine, transmitir diferentes disciplinas deportivas, agradecimientos y felicitaciones de la barra programática, cuidado y respeto del horario infantil, opiniones de temas abordados en los contenidos, consulta de repetición o retransmisión de programas, solicitud de materiales audiovisuales, spots políticos y ampliación en el tamaño de letra de los subtítulos.

En segundo lugar la categoría de aspectos *Técnicos*, con un 29% equivalente a 18 mensajes, esta categoría está relacionada con tres principales servicios: señal al aire, señal en línea y servicios web (videoteca, información de página web). Los temas mencionados son: falla en la señal al aire; falta de cobertura; falla en la señal en línea; incorporación de herramientas digitales en la señal al aire.

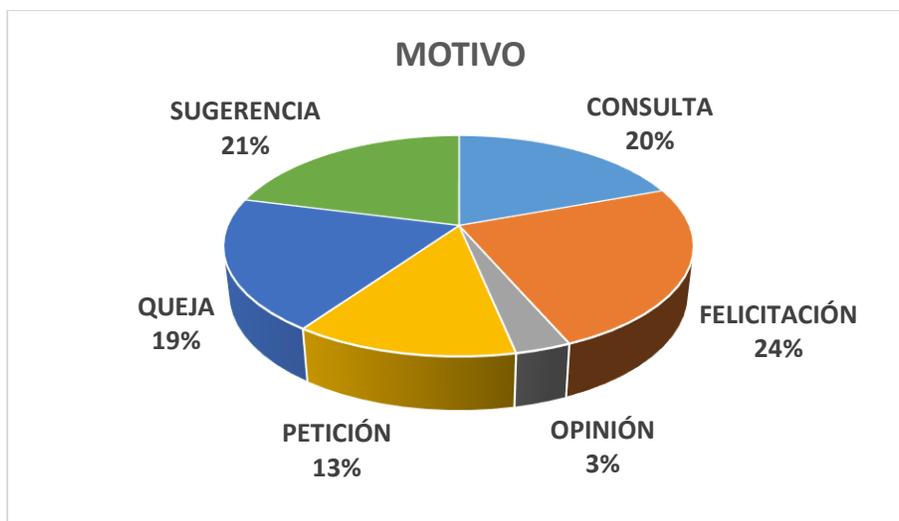
La *Producción* tuvo 7 mensajes que representan el 11% del total. Los temas fueron: opiniones acerca de un programa en específico; y mención de algún conductor.

Los *Servicios de información* agrupan el 8% con 5 mensajes, los temas abordados fueron: errores durante la transmisión; incorporar en la información desde donde se transmite; abordaje de los temas/sucesos. Es importante mencionar que en esta categoría se mencionan únicamente a los noticiarios.

Recursos humanos agrupó el 3% con dos mensajes, el tema relacionado principalmente a la solicitud de empleo.



En cuanto a los motivos del mensaje, las categorías estuvieron muy equilibradas siendo la más alta la *Felicitación* con un 24% equivalente a 15 comunicaciones, seguida de *Sugerencia*, *Queja* y *Consulta* en un rango muy similar de 20%.



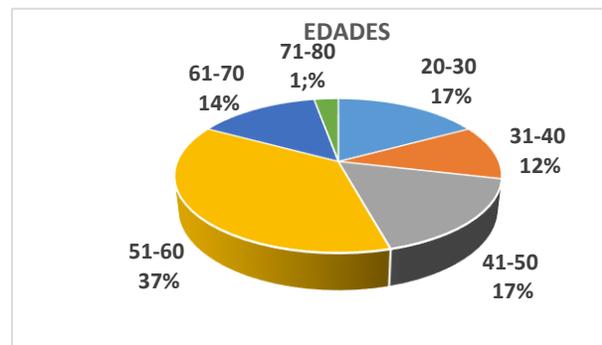
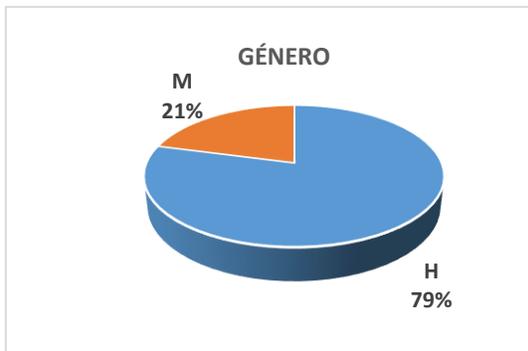
La participación de las entidades federativas, en este periodo fueron 21 entidades, ya que el SPR cuenta actualmente con cobertura en 22 entidades federativas.

N° DE MENSAJES POR ENTIDAD

AGUASCALIENTES	1
BAJA CALIFORNIA	1
CHIAPAS	2
CHIHUAHUA	1
CIUDAD DE MÉXICO	11
COLIMA	1
ESTADO DE MÉXICO	6
GUANAJUATO	3
GUERRERO	1
JALISCO	3
MICHOACÁN	3
MORELOS	1
NAYARIT	1
NUEVO LEÓN	2
PUEBLA	1
QUERÉTARO	1
QUINTANA ROO	1
SINALOA	1
VERACRUZ	2
YUCATÁN	1
ZACATECAS	3
TOTAL	47



En este periodo la participación masculina rebasó a la femenina ya que el 79% (53) fueron hombres y el 21% (14) fueron mujeres. En relación a las edades, el 37% (13) se encuentran en el rango de 51 a 60 años. Los rangos de 20-30 años y 31-40 años conjunta un 29%.



3. FORMACION INTERNA

El 28 de septiembre finalizó el Seminario Interno sobre *Servicio Público y Derechos de las Audiencias* que dio inicio el 18 de mayo, el espacio permitió poner en común temas fundamentales relacionados con los medios públicos y derechos de audiencias, en él se compartieron experiencias con los responsables de las coordinaciones y divisiones del SPR: Coordinación jurídica, División de Promoción e Imagen, División de Tecnologías de la Información, Coordinación de Ingeniería, Coordinación de Programación y Continuidad, Coordinación de Producción y la Coordinación Administrativa. Es importante mencionar que dentro de los temas pendientes para una sesión extraordinaria sobre los Lineamientos de los Derechos de las Audiencias que emita el IFT en espera de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Los temas abordados en las sesiones del seminario fueron:

- La Radiodifusión de Servicio Público y los Principios de los Medios Públicos. 18 de mayo.
- Normatividad: la Constitución, la Ley y el SPR y sus principios rectores. 8 de junio.
- Consejo Consultivo del SPR. 29 de junio.
- Las Defensorías de las Audiencias. Objetivos y funciones. 20 de julio.
- Código de Ética del SPR. 31 de agosto.
- Derechos de las Audiencias. 21 de septiembre.
- Contenidos de Calidad: La Producción y la Programación. 12 de octubre.



4. INSTAURACIÓN DE LA DEFENSORÍA EN LA DIRECCION GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA

En el periodo presentado se lograron avances en la instauración de la Defensoría de las Audiencias en Ingenio TV y Aprende TV de la DGTVE, particularmente en dos rubros necesarios: el código de ética y el seminario el *Servicio Público de Radiodifusión y los Derechos de las Audiencias*.

4.1. Seminario en Televisión Educativa

Se realizó el seminario el *Servicio Público de Radiodifusión y los Derechos de las Audiencias* con la finalidad de construir el acercamiento necesario con las áreas de la emisora. Los temas abordados en las sesiones del seminario fueron:

- La Radiodifusión de Servicio Público y los Principios de los Medios Públicos. 26 de octubre.
- Principios legales de la Constitución y la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión. 31 de octubre.
- Derechos de las Audiencias y Defensoría. 16 de noviembre.
- Contexto de los Códigos de Ética y en particular el de la DGTVE. 22 de noviembre.
- Contenidos de Calidad. 30 de noviembre.



4.2. Construcción de Código de Ética

El Código de Ética se trabajó conjuntamente con la Dirección de Vinculación Institucional y Desarrollo Audiovisual de la DGTVE quien a su vez se encargó de trabajar con las principales áreas relacionadas con la programación de *Aprende e Ingenio TV*.

5. VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES ACADÉMICAS

5.1. Creación de la Red Nacional por la Alfabetización Mediática/Informacional y Diálogo Intercultural. Guadalajara Jalisco, Julio 2016.



El Programa UNESCO-UNAOC UNITWIN de Alfabetización Mediática/Informacional y Diálogo Intercultural, cuya sede en México coordina el Departamento de Estudios de la Comunicación Social de la Universidad de Guadalajara a cargo del Dr. Guillermo Orozco, celebró su primer Coloquio y la creación de una Red Nacional e Inter-Institucional por la Alfabetización Mediática/informacional cuyo objetivo central es desarrollar en las audiencias/usuarios mexicanos herramientas pedagógicas y de análisis para hacer un uso más crítico y creativo de las pantallas y medios de comunicación masivos y sociales. Esta Red Nacional integrada por académicos, investigadores, profesionales de la comunicación y defensores de derechos humanos pretende generar consciencia de los derechos a la comunicación que como audiencias somos sujetos derechos.

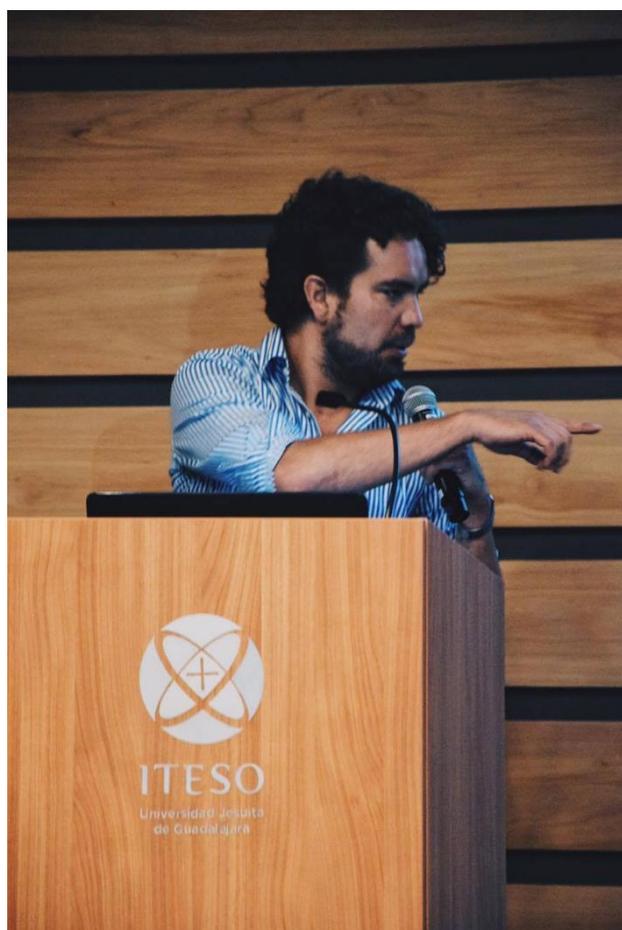
Estos derechos comunicativos son vitales en los actuales tiempos de interconexión y convergencia tecnológica, razón por la que también es tarea de la

Red seguir insistiendo en que el sistema de educación del país debe con urgencia incorporar la alfabetización mediática/ informacional dentro del currículo escolar.

5.2. Semana de la Comunicación en ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara. 8 y 9 de septiembre. <http://bit.ly/2c9Zhap>

Participación en la Jornada de Periodismo y Comunicación Pública 2016 con el tema “Defensoría de Audiencias del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano” 8 de septiembre.

Es importante mencionar también que el SPR tuvo presencia en dicho evento con la participación del Coordinador de Imagen y Promoción del SPR, Sebastián Pelayo Atilano y el responsable de la Oficina de Promoción Institucional, Emmanuel Quezada Rivero con el tema: El SPR ¿qué es y qué implicaciones tiene específicamente para las audiencias jaliscienses?



5.3. Segundo Coloquio sobre el Derecho de la Información “Voces de la Ciudad: Hacia el Reconocimiento de su Derecho en el Marco del Constituyente”. 28 y 29 de septiembre de 2016.

Ponencia: Función pública de los medios de comunicación en el derecho a la información.

El primer día de trabajo inició con una conferencia magistral a cargo de *Julio Alejandro Téllez Valdés, investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIJ-UNAM)*. Posteriormente se llevó a cabo la Mesa 1, titulada “Función pública de los medios de comunicación en el derecho a la información”, la cual estuvo integrada por *Adriana Solórzano Fuentes, Presidenta fundadora de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias; Francisco Prieto Echaso, escritor, periodista y filósofo, Defensor del Televidente en Canal 22; Aleida Calleja, Presidenta de la Asociación Civil Comunicación Comunitaria; y Beatriz Solís Leree, Defensora de la Audiencia del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.*



5.4. Premio especial del SPR en el marco del premio nacional de trabajos decepcionales en Comunicación, organizado por el Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación CONEICC. Entregado en la Asamblea de CONEICC en Aguascalientes 13 y 14 de octubre.

La Defensoría de las Audiencias del SPR fue la responsable de coordinar el trabajo de los jurados del premio especial a los trabajos presentados con el tema de Medios Públicos. Se recibieron 9 tesis (8 de licenciatura y uno de maestría) con el tema convocado y se turnó a los jurados seleccionados para ello: Adriana Solórzano (UNAM y AMDA) y Gabriel Sosa Plata (UAMX- AMDA) junto con la Defensora de Audiencias del SPR Beatriz Solís.

La convocatoria y los ganadores del premio fueron difundidos a través de la programación de Una Voz Con todos y los canales de comunicación del CONEICC. <http://bit.ly/2gw8mMO>

Durante la LXXXII Asamblea Ordinaria del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC) que tuvo lugar en la Universidad Autónoma de Aguascalientes el 13 y 14 de octubre, se realizó la entrega de los premios a los trabajos recepcionales en Comunicación, en esta ceremonia la Defensora de las Audiencias del SPR, entregó el premio especial al trabajo de Laura Gabriela Martínez Águila de la Facultad de Ciencias políticas de la UNAM, con el título **“Inclusión de los derechos de las audiencias en el modelo de medios públicos: participación de las audiencias como ciudadanos e interlocutores”**, al recibir el premio la ganadora destacó la importancia de la participación de las audiencias en los medios de comunicación y su relevancia coyuntural con la reforma de la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión de 2013.

Al evento asistieron directores, coordinadores de las Instituciones de Educación Superior miembros de CONEICC.



5.5. XIII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIC). Ciudad de México 5,6 y 7 de octubre de 2016

<http://bit.ly/2dpokJl>

La Defensoría de las Audiencias del SPR participo en la mesa “Derecho a la información y políticas Públicas” particularmente en el tema de los Derechos de las Audiencias y las Defensorías en compañía de Cynthia Ottaviano. Defensora del Público de Argentina, Fernando Oliveira Paulino. ALAIC y Universidad de Brasilia, Brasil. Edison Lanza. Relator Especial para la Libertad de Expresión. Coordinados por Gabriel Kaplún. ALAIC y Universidad de la República, Uruguay.



5.6. III Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias. “Independencia y Autonomía de las Defensorías frente a los entornos cambiantes del poder”. Ciudad de México 7 y 8 de noviembre de 2016.

<http://www.congresodefensorias.org>

Una de las actividades extraordinarias desarrolladas en el año 2016 fue sin duda la celebración del III Congreso Latinoamericano de defensorías de las Audiencias en colaboración con la Organización Interamericana de Defensorías OID, y la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias AMDA.

Con la finalidad de dar continuidad al Primer Congreso realizado en Buenos Aires, Argentina el 15 y 16 de septiembre de 2014 y el Segundo Congreso en Cartagena de Indias, Colombia el 25-28 de noviembre de 2015, llegó finalmente la ocasión de celebrar el III Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias en la Ciudad de México, teniendo como sede a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

La Defensoría trabajó en la organización y planeación del evento, además tuvo presencia en las ponencias y mesas de trabajo. La Defensora coordinó la mesa 3

realizada el 8 de noviembre con el tema: “Alfabetización Mediática y participación ciudadana: la apuesta permanente” en donde participaron: Guillermo Orozco. Cátedra UNESCO de Alfabetización Mediática. UDG. México; Mario Morales, Defensor del Televidente de Canal Uno. Colombia; Darwin Franco Quintero, Cátedra UNESCO de Alfabetización Mediática. UDG. México; María Lizárraga Iriarte. Titular de la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales. IFT. México.

Es importante mencionar que la Defensoría tuvo el completo apoyo del andamiaje institucional del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano, que apoyó en actividades fundamentales para la realización del evento tales como: el diseño y difusión en redes, la operatividad del evento, el registro audiovisual y transporte. Televisión Educativa también colaboró en la operatividad del evento, el registro audiovisual y transporte.



5.7. Curso: reformas estructurales en Materia de Telecomunicaciones y Derechos de las Audiencias. Impartido el 6 de diciembre de 2016 a profesores de Educación Media Superior en el CCH de Vallejo de la UNAM.

6. RECOMENDACIONES

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

- Sigue pendiente el tema de la autonomía del uso del sitio web de la Defensoría, actualmente se está trabajando para que al menos la publicación de comentarios pueda ser administrada por la Defensoría, es importante mencionar que esta plataforma permitirá también crear un historial de los mensajes y sus resoluciones, hasta la fecha esto se ha realizado de manera manual.
- El servicio de buzón de voz ha presentado fallas permanentes, es importante resolver el tema con la finalidad de hacer esta herramienta operativa.

Defensoría de las Audiencias. Diciembre 2016
Beatriz Solís Lere. Defensora
Alfredo Velázquez Díaz. Asistente