

***SEGUNDO***  
***INFORME SEMESTRAL***  
***2017***

## **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: julio a diciembre 2017.

Las acciones correspondientes a este semestre son las siguientes:

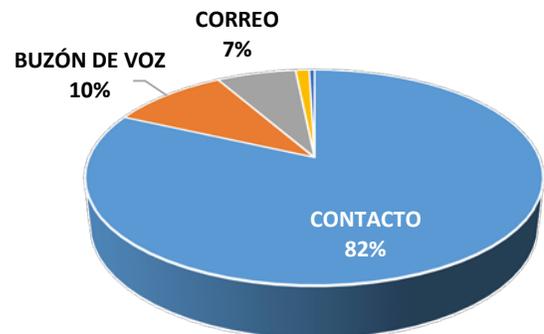
1. Contacto con las audiencias. Respuesta a las inquietudes, quejas o sugerencias de las audiencias que llegaron a través de los canales de comunicación. Además, en este semestre la Defensoría asumió la responsabilidad de atender el correo institucional de “contacto”.
2. Análisis de la Programación. La Defensoría continúa trabajando en el análisis de la programación del canal 14 (una muestra) en este semestre, enfocado en la búsqueda de identificar indicadores en relación con los principios rectores del SPR, las categorías de la barra temática y los indicadores establecidos por el Consejo Ciudadano.
3. Servicio Social. Se elaboran manuales y se cuenta con tres colaboradores de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco.
4. Difusión. Se trabaja una nueva serie de cápsulas que incorporan los comentarios de las audiencias con casos específicos. Además, se reitera la necesidad de brindar más presencia de la Defensoría dentro de la programación del canal.
5. Vinculación. Actividades y participación en diversos foros nacionales e internacionales.

## I. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS.

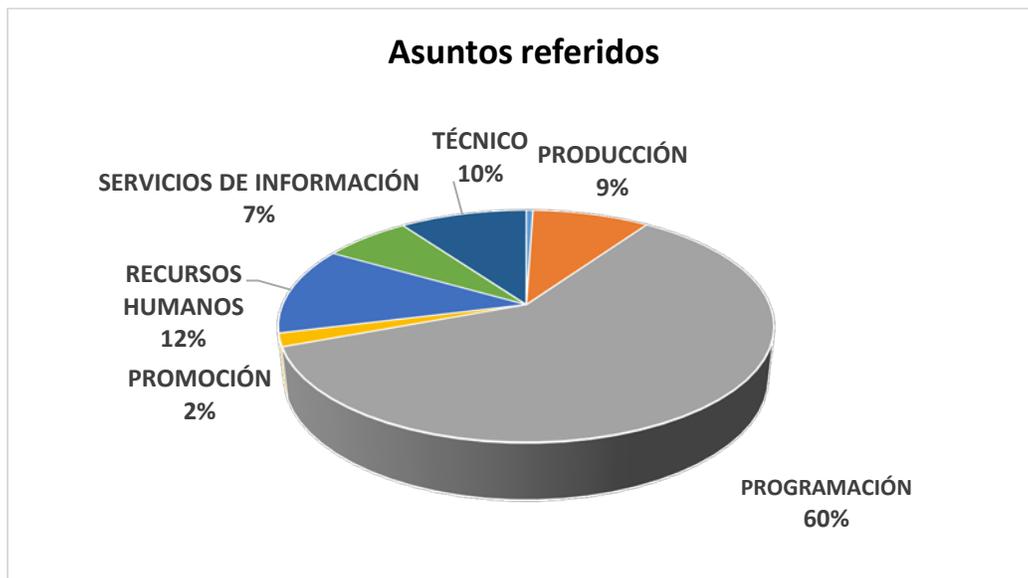
En el periodo reportado se ha incrementado el registro de la participación de las audiencias, a partir de que la Defensoría asumió la gestión y registro del correo institucional de “contacto” el cual ha resultado ser una importante forma de comunicación de las audiencias con el Canal 14 y el SPR en general. En este sentido, es importante señalar que a partir de julio de 2017 los mensajes recibidos están siendo atendidos y canalizados con oportunidad además de que se incorporan a la base de datos de la Defensoría lo que nos permitirá en el mediano plazo contar con información de gran valor respecto a las audiencias. En este apartado se analiza el registro de mensajes del año 2017, de enero a diciembre.



En la gráfica anterior se observa el comportamiento relacionado con la recepción de mensajes, en 2017 se registra un crecimiento sustancial con 6.5 veces más mensajes que en 2016. Se supera así el número de mensajes atendidos, al retomar como insumo los mensajes del correo de “contacto” que el SPR pone a disposición de sus audiencias. De los 435 mensajes registrados 88% procedieron (384) y 12% (51) no estaban relacionados con los servicios que ofrece el Canal.



Antes de agrupar a los canales de comunicación el correo de “contacto”, la Defensoría contaba como principal fuente de insumo de mensajes el correo propio, sin embargo, las gráficas anteriores muestran que el correo institucional del canal agrupa el 82% de las comunicaciones (356) de los televidentes.



La gráfica anterior muestra la distribución de 384 mensajes con relación a los asuntos o áreas referidos, y que configuran los intereses y necesidades de las audiencias derivadas de los servicios que brinda el canal. Ciertamente siendo la Programación la principal oferta del Canal, ésta agrupa al 60% (229) de los comentarios recibidos. Recursos humanos con 12% (47), Técnico con 10% (38), Producción con 9% (35), después Servicios de información con un 7% (26) y finalmente Promoción con 2% (7). Los asuntos referidos anteriormente coinciden con las áreas que estructuran el SPR. En la siguiente tabla se muestran los asuntos referidos, temas y áreas.

Asunto	Temas	Área
Programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultas sobre barra programática</li> <li>-Consulta sobre contenidos transmitidos</li> <li>-Solicitud de material</li> <li>-Disposición de programas en Video bajo demanda</li> <li>-Felicitación a contenidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación de programación y continuidad</li> <li>-División de desarrollo de tecnologías de la información</li> </ul>
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultas para enviar CV</li> <li>-Prácticas profesionales</li> <li>-Servicio social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recursos humanos</li> </ul>
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención a problemas de la transmisión de la señal</li> <li>-Atención a problemas con el sitio web: señal por internet, funcionamiento de formularios etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-División de Transmisiones y Red Nacional</li> <li>-División de desarrollo de tecnologías de la información</li> </ul>
Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Interés en la presentación de proyectos</li> <li>- Comunicar algo a la producción del programa</li> <li>- Observaciones o Correcciones a contenidos de programas (fundamentadas)</li> <li>-Audiencias que quieren participar en contenidos específicos (como entrevistados)</li> <li>-Sugerencias de contenido en programas específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación de producción</li> </ul>
Servicios de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de entrevistas en programas</li> <li>-Comentarios relacionados a noticiarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-División de relaciones públicas</li> <li>-Producción de SPR Noticias y programas en vivo</li> </ul>
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vinculación del canal con otros medios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-División de imagen</li> </ul>

Con el aumento de mensajes, su atención ha generado retos en su gestión en cada una de las áreas del SPR, podemos afirmar que todas ellas, a excepción de la Coordinación de producción, han atendido a los mensajes de los televidentes, lo que significa que así pueden conocer los aspectos de interés de las audiencias y contribuye a su permanente comunicación con la Defensoría.



El motivo principal por el que se comunica un televidente es la consulta, con un 56% (216), hay un gran interés en contar con información acerca de los programas, cuándo será repetido o si está a disposición en el servicio de video bajo demanda y otros. Los contenidos del canal son ampliamente aceptados y se reflejan en las inquietudes que comparten las audiencias. La consulta por lo regular está relacionada con la oferta programática del canal y el servicio de video bajo demanda. Continúa la petición con un 23% (87) en dicha categoría se clasifican los mensajes que solicitan entrevistas, que necesitan una copia de material o que quieren presentar proyectos de producciones o que sus productos sean transmitidos en nuestra programación. Continúa la queja con 11% (41) que se relaciona principalmente por la falla o falta de los servicios que proporciona Canal Catorce fundamentalmente: la señal al aire, el video bajo demanda, la oferta programática. Después tiene lugar la felicitación con 5% (20) en ellas los televidentes manifiestan su agrado por la oferta programática. La sugerencia con 3% (12) y la opinión con 2% (8).



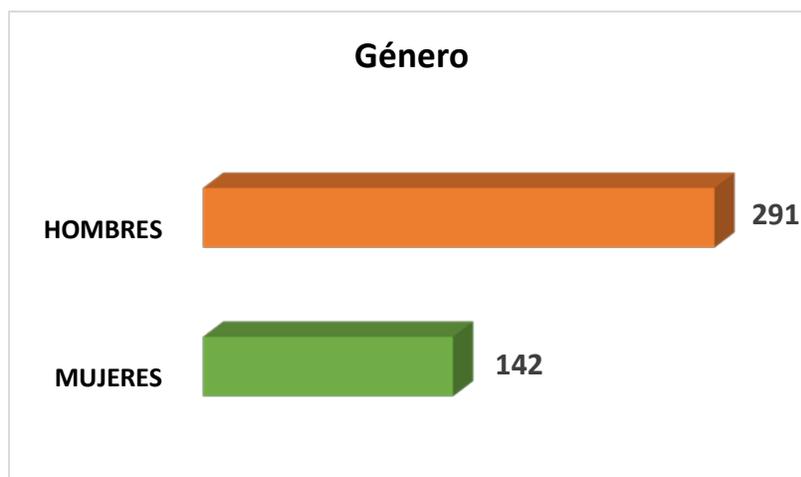
<b>ZONA GEOGRÁFICA (69)</b>	
AGUASCALIENTES	1
BAJA CALIFORNIA	2
CAMPECHE	1
CIUDAD DE MÉXICO	17
CHIAPAS	1
CHIHUAHUA	1
COLIMA	1
ESTADO DE MÉXICO	6
GUANAJUATO	2
GUERRERO	1
HIDALGO	1
JALISCO	3
MICHOACÁN	6
NUEVO LEÓN	10
OAXACA	2
PUEBLA	4
QUERÉTARO	4
QUINTANA ROO	1
SINALOA	1
TABASCO	1
VERACRUZ	2
YUCATÁN	2
NO DETERMINADO	357

El SPR tiene cobertura en 22 estados de la República y en la tabla e imagen anterior se muestra que existen comunicaciones con origen en 22 estados, además de cinco países. Desafortunadamente de los 435 mensajes recibidos, solo 69 arrojaron información para identificar su origen, lo anterior debido a que la principal fuente de mensajes que es el correo institucional de contacto en donde se recibieron los 357 mensajes restantes, ya que aún no se establece en el formulario la opción para poder ingresar dicho dato. **Lo anterior fue una recomendación del primer semestre 2017 que no ha sido atendida.**

INTERNACIONALES	
CHINA	2
ESTADOS UNIDOS	2
BRASIL	1
COSTA RICA	2
COLOMBIA	1

Los mensajes de otros países son en general, para establecer comunicación con Canal Catorce, lo que ha generado la posibilidad de vínculos con televisoras de esos países a través de la División de Imagen, la Coordinación de Producción y la Defensoría, por ejemplo: Televisión Telemedellín (Colombia), CCTV (China), WNET TV pública en Nueva York, director del documental Tormenta (Brasil) y la nueva Defensora del SINART (Costa Rica).

En cuanto al género de las audiencias, se destaca la participación del género masculino con 67% y las mujeres con 33%.



## II. ANÁLISIS DE PROGRAMACIÓN.

La Defensoría está trabajando en el análisis de la programación de Canal catorce considerando los indicadores para la evaluación temática de la programación presentado por el Consejo Ciudadano a lo que se ha sumado su vinculación con los Principios Rectores establecidos en la Ley del Sistema y que fue determinado y acordado en la reunión de la Defensoría con el Consejo Ciudadano.

A manera de establecer variables integradoras para la clasificación e identificación de estos valores e indicadores en la programación se propone vincular el análisis con los Principios Rectores, las Barras Temáticas y los Indicadores propuestos:

Principios Rectores	Categoría de Barra Temática	Indicadores
Derechos humanos, libertades y valores cívicos;		Derechos Humanos y Sociales
Pluralismo político, social y cultural. debate político de las diversas corrientes ideológicas, políticas y culturales;	Ideas / Participación / Diálogos	Formación Ciudadana Pluralidad
Participación ciudadana*		
Difusión y conocimiento de las producciones culturales nacionales,	Territorios/Identidad /Patrimonio	
Integración social de las minorías y atender a grupos sociales con necesidades específicas	Igualdad / Inclusión / Superación	Igualdad
Conocimiento de las artes, la ciencia, la historia y la cultura;	Creatividad/Arte/ Cultura.	Cultura Alternativa
Respeto de los valores ecológicos y de protección del medio ambiente;	Innovación /Ecología / Tecnología	Revaloración del medio ambiente

## III. SERVICIO SOCIAL.

Se gestionó un acuerdo con la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco y el Área de Recursos Humanos del SPR para contar, hasta hoy, con tres estudiantes prestadores del Servicio Social en apoyo al trabajo de la Defensoría tanto en los análisis de la programación como en la elaboración de materiales de apoyo (impresos) para contribuir a la producción de programación con perspectiva de derechos de audiencias.

#### IV. DIFUSIÓN.

Con la División de imagen se trabajan nuevos spots para difundir los derechos de las audiencias, en esta ocasión los contenidos serán con la participación directa de audiencias que se han comunicado con la defensoría y su relación con la atención a sus comentarios.

Por otra parte, es importante mencionar que desde el primer semestre 2017 recomendamos mayor presencia de los spots de la Defensoría en la programación del Canal, en diciembre de 2017, nuevamente a través de oficio a las áreas responsables (Programación e Imagen) **insistimos en esa necesidad ya que se identificó que las cápsulas relacionadas con los derechos de las audiencias que se elaboraron en conjunto con la cátedra UNESCO no han sido pautadas.**

Afortunadamente la participación de las audiencias ha sido permanente, sin embargo, lo anterior no es consecuencia de una idónea difusión de los derechos de las audiencias y de la existencia de la Defensoría dentro de la pantalla.

#### V. 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 segundo semestre de 2017 se puede reportar lo siguiente:

1. 24 agosto de 2017. En la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Participación en el Tercer Coloquio Miguel Ángel Granados Chapa, en el marco de la Onceava Bienal de Radio de Radio Educación. Además de su participación como ponente, la Defensora de Audiencias recibió el Reconocimiento oficial por su “aportación en la defensa y promoción de los Derechos de las Audiencias en México.
2. 13 de septiembre de 2017. Participación y organización del Foro “Garantía y protección de los derechos de las audiencias: Reflexiones en torno a la Minuta de reformas a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión” en el Senado de la República
3. 5 y 6 de octubre de 2017. Asistencia a la LXXXIV Asamblea Nacional Ordinaria del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC) en el ITESO de Guadalajara, Jal. En esta Asamblea se debió declarar desierto el premio especial que otorgaría el SPR a las tesis relacionadas a los Derechos de las Audiencias, en el marco del Premio Nacional de Tesis que otorga CONEICC, sin embargo se informó de la eminente

publicación del libro editado por el SPR, de la tesis ganadora en el Premio de 2016.

4. 20 de octubre de 2017. Participación en el Encuentro de Defensores de Audiencias en el Sistema Zacatecano de Radio y Televisión. Transmitido a diversos sistemas de radio y televisión de la RED.

5. 30 y 31 de octubre de 2017. Participación en el Cuarto Congreso Latinoamericano de Defensorías de Audiencias de la OID. En la Universidad de Brasilia, en Brasilia Brasil.

6. 23 de noviembre de 2017. En la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM participación en el Foro: Libertad de Expresión y Derecho a la Información en México y América Latina.

Además de los foros y congresos en los que se asiste con la representación de la Defensoría de las Audiencias del SPR, la Defensora participa en la Asociación Mexicana de Defensorías de Audiencias (AMDA), donde además de miembro fundador y Secretaria del Comité Directivo, en este semestre se desarrollaron actividades relacionadas con la reforma a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en la que se afectaron particularmente las normas de regulación de las defensorías de las audiencias y los derechos establecidos en ley, en donde además de difundir y debatir estos cambios, se trabajó apoyando al Senado en la elaboración de la Acción de inconstitucionalidad presentada y un amparo que AMDA presentó por la afectación a los Derechos de las Audiencias.

## VI. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

- a) Solicitamos se incluya a la programación, **la campaña que promueve los Derechos de las Audiencias** y se **otorgue mayor presencia** de la Defensoría en la programación del canal. 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 se promueve en 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 pasado.
- b) De acuerdo al análisis de los mensajes que han llegado a través del **correo de contacto (356)**, (en la página web del SPR y de Canal Catorce <http://bit.ly/2B6FynP>) es pertinente que al igual que el formulario de la

Defensoría (<http://bit.ly/1QjJFBz>) **se recopile información relacionada con el origen del mensaje** y que la audiencia tenga la facultad de clasificar su mensaje en automático en relación al motivo de su comunicación. Con la finalidad de obtener datos fundamentales para la construcción del perfil de las audiencias del canal.

- c) En seguimiento a la RECOMENDACIÓN emitida por esta Defensoría el 29 de agosto de 2017 relativa a ***Evaluar los procesos y procedimientos internos que inciden en la falta de disponibilidad y acceso de las audiencias al servicio de video bajo demanda generando una imagen poco favorable y en consecuencia, no incentivan la atención a nuestras audiencias.*** Me permito informarle que a la fecha no contamos con información respecto a las medidas tomadas para realizar, con mayor celeridad, la disponibilidad de los materiales producidos por el SPR y que son de gran interés y demanda de nuestras audiencias, por lo que reiteramos lo propuesto en nuestra RECOMENDACIÓN.<sup>1</sup>
- d) **Responder los comentarios** de las audiencias relacionados con la **Coordinación de Producción**, a la fecha se han hecho ocho entregas de paquetes de comentarios a las áreas y la Coordinación mencionada es la única que **no ha contestado**.<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> Es importante mencionar que a pesar de tener pendiente la puesta a disposición de programas solicitados por las audiencias, el servicio de video bajo demanda exhibe una oferta variada en su portal: con 103 series publicadas (información de diciembre 2017). Además, este servicio ha sido uno de los más afectados en su idóneo funcionamiento debido al temblor acaecido el 19 de septiembre de 2017. Por lo que es fundamental resaltar que el SPR a través de la División de Tecnologías de la Información con todas las dificultades continúa brindando el servicio a los televidentes.

<sup>2</sup> El 18 de enero de 2018 el responsable del área de Producción, Manuel Gálvez, contestó a la Defensoría el balance de mensajes relacionados con su área (comentarios correspondientes hasta el 16 de noviembre de 2017), envió los requisitos para presentar un proyecto y designó a dos responsables para mantener comunicación con la Defensoría.