

# ***INFORME***

## ***SEGUNDO SEMESTRE 2018***

## **PRESENTACIÓN.**

El presente informe reporta las actividades desarrolladas por la Defensoría de las Audiencias del Canal 14 del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano en el periodo de julio a diciembre de 2018 y en el caso de las estadísticas se integra como análisis anual.

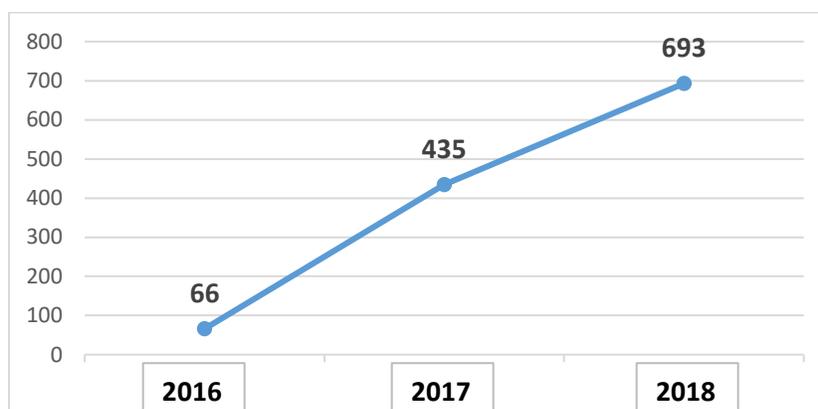
Las acciones correspondientes al semestre mencionado se ordenan en los siguientes apartados:

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. Difusión. Avance de una nueva serie de cápsulas y spots de la Defensoría.
3. Vinculación. Actividades y participación en diversos foros nacionales e internacionales.
4. Observaciones y recomendaciones.

## 1. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS.

Durante 2018 la Defensoría estuvo a cargo de atender, además el correo propio, el correo de “contacto” de la página del Sistema, lo que ha significado un incremento de los registros a nuestra base de datos siendo el principal instrumento para la comunicación de las audiencias con los servicios del Canal 14.

**Gráfica 1. Comparativo por año.**



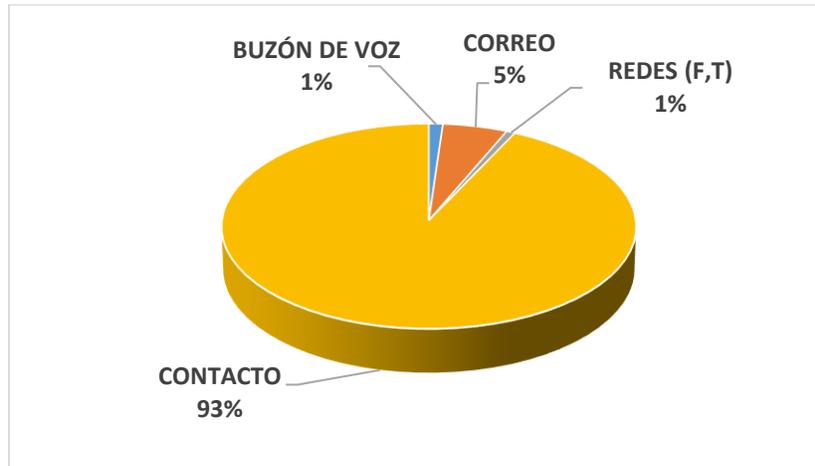
Como se observa en la gráfica 1, el correo de contacto es la fuente sustancial para la comunicación con la audiencia. En 2018 recibimos 693 mensajes, 652 ya han sido atendidos y 41 no procedieron por no estar vinculados a las competencias de la Defensoría. Los 652 mensajes atendidos se distribuyen de la siguiente clasificación:

**Tabla 1. Estado de los mensajes.**

#	Estado del mensaje
562	Con respuesta y proceso satisfactorio
82	Pendiente de acción: vinculados en su mayoría al servicio de Video bajo demanda
8	Pendientes de atención: por falta de respuesta del área
<b>652</b>	<b>Total</b>

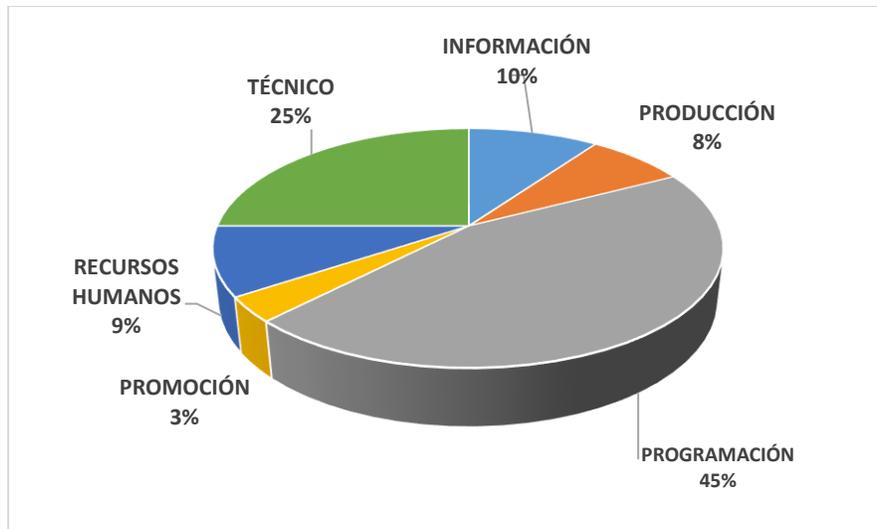
La mayor parte de los mensajes están relacionados con la promoción, vinculación y atención a las audiencias respecto a sus intereses respecto a los servicios del Canal 14, esta interacción resulta en una mejor comunicación y conocimiento de las áreas acerca de su trabajo específico.

Gráfica 2. Medios de recepción.



Como se mencionó, el correo de contacto ha sido la principal fuente de contacto con el 93% (643 comunicaciones), y las demás formas de contacto suman el 7% (50 comunicaciones). Por lo que se recomendará fortalecer la imagen de la Defensoría en la programación del Canal.

Gráfica 3. Asuntos referidos.



En la clasificación de los asuntos tenemos seis variables; la *programación*, que agrupa el interés general y comentarios de las audiencias con el 45% (293), aspectos técnicos con el 25% (163), *información* 10% (64), *recursos humanos* con 9% (61), *producción* 8% (49), y *promoción* con un 3% (22).

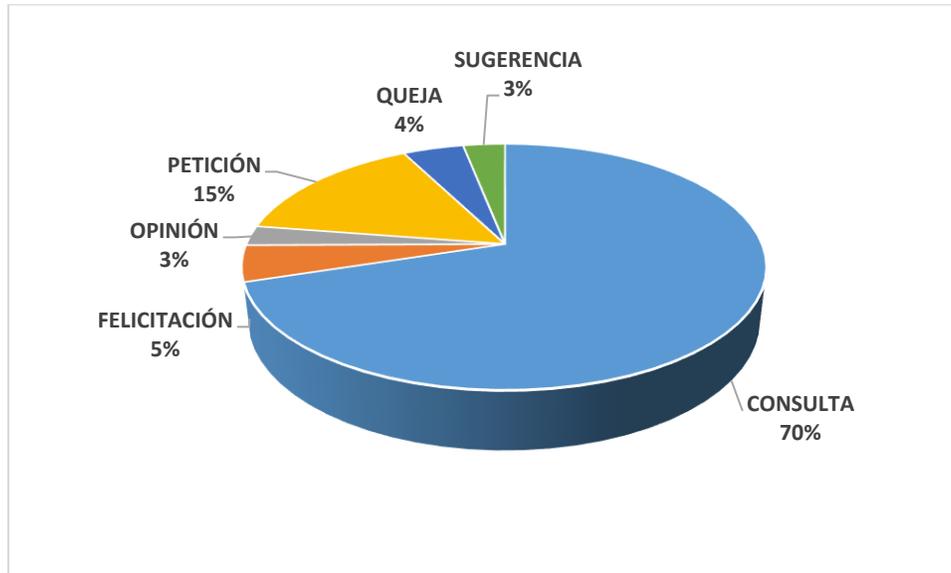
**Tabla 2. Descripción de Asuntos.**

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

El impacto de los comentarios de las audiencias en las áreas correspondientes ha sido:

- Coordinación de Programación y Continuidad: La Coordinación además de su programación habitual, programa contenidos orientada por las peticiones de las audiencias y así lo señala en su barra semanal.
- División de Tecnologías de la Información: El Área cuenta con un listado permanente de los contenidos solicitados por las audiencias para su planeación y puesta a disposición en el servicio de video bajo demanda.
- Ingeniería: El Área de transmisiones y red nacional atiende permanentemente, y a veces personalmente, los reportes de falla de señal de las audiencias.
- Promoción e imagen: Vinculación y convenio con productores y/o instituciones en el intercambio o donación de materiales, para difusión.

Gráfica 4. Motivo de comunicación.

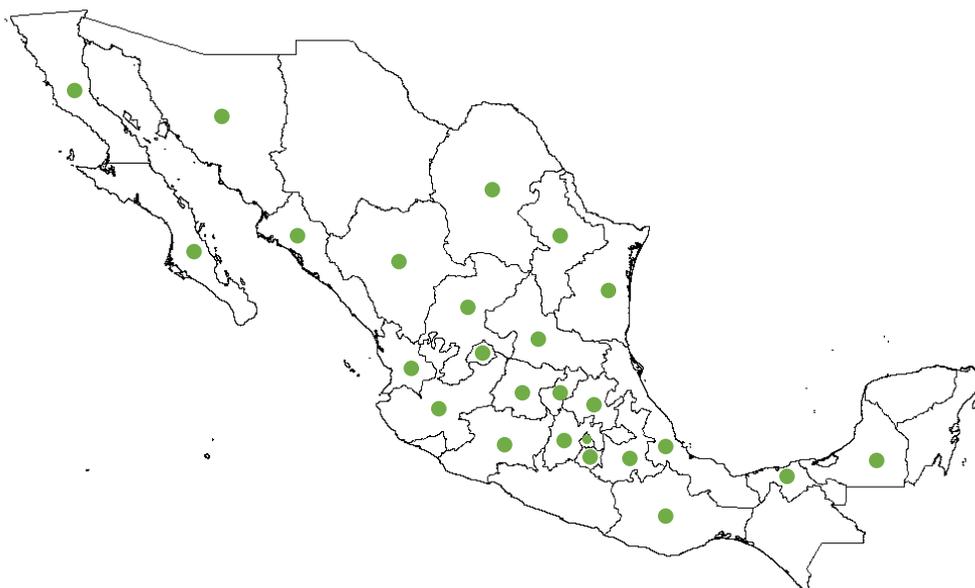


El motivo principal de las comunicaciones es la *consulta* orientada en su gran mayoría a la oferta programática del Canal (servicio vital) agrupa el 70% de los mensajes (457). Continúa la *petición* que registra un 15% (98) relacionado con la necesidad de volver a ver algunos contenidos o solicitud del material, lo cual es un insumo para el funcionamiento del servicio de video bajo demanda. Finalmente, en menor porcentaje se encuentran; *felicitación* con 5% (31), *queja* 4% (29), *sugerencia* 3% (20) y *opinión* 3% (17).

Se registra el origen de las comunicaciones, a pesar de que solo 75, de los 693 recibidos, cuentan con el dato del origen, ya que el área de Tecnologías de la Información no ha incorporado, a la fecha, el formulario de registro solicitado por lo que se pierde valiosa información para 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 25 estados, más de los 22 de cobertura en señal TDT.

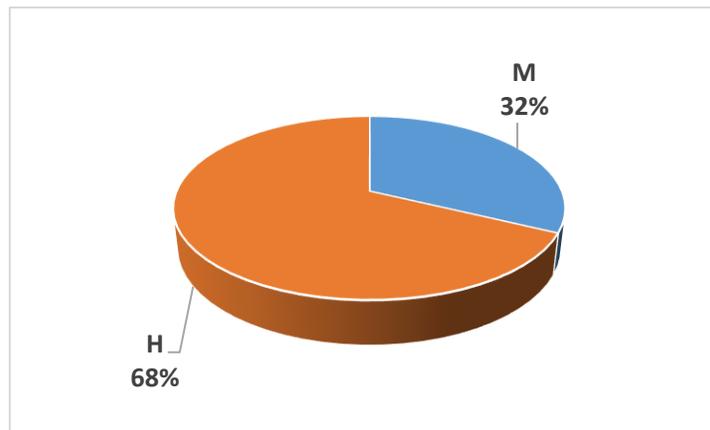
**Mapa 1. Origen de mensajes.**

<b>ZONA GEOGRÁFICA (75)</b>	
AGUASCALIENTES	2
BAJA CALIFORNIA	2
BAJA CALIFORNIA SUR	1
CAMPECHE	1
CIUDAD DE MÉXICO	11
COAHUILA	1
DURANGO	1
ESTADO DE MÉXICO	5
GUANAJUATO	3
HIDALGO	1
JALISCO	6
MICHOACÁN	2
MORELOS	6
NAYARIT	2
NUEVO LEÓN	6
OAXACA	1
PUEBLA	2
QUERÉTARO	2
SAN LUIS POTOSÍ	1
SINALOA	3
SONORA	3
TABASCO	4
TAMAULIPAS	2
VERACRUZ	5
ZACATECAS	1
ECUADOR	1

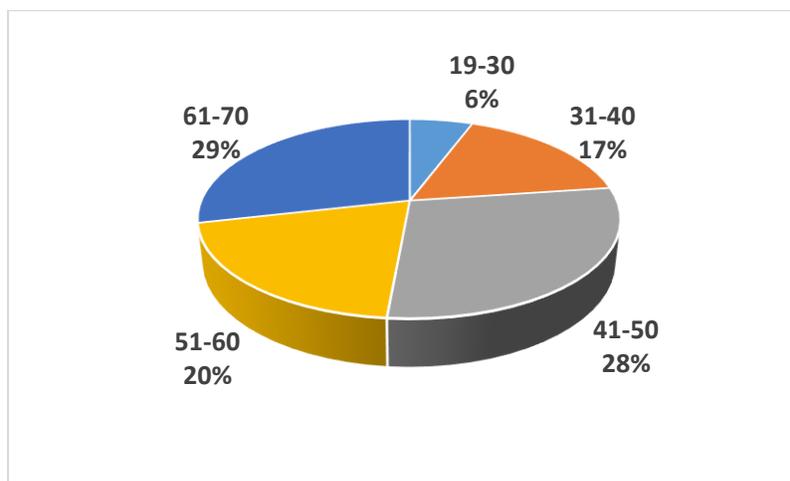


En cuanto al género de las audiencias que se comunican tenemos que los hombres tienen presencia en el 68% (470) y las mujeres el 32% (223). Al igual que en el sesgo de información del perfil geográfico, en el dato de la edad únicamente 35 mensajes aportan dicha información, lo anterior reitera la necesidad de integrar el formulario de registro.

**Gráfica 5. Género.**



**Gráfica 6. Edad.**

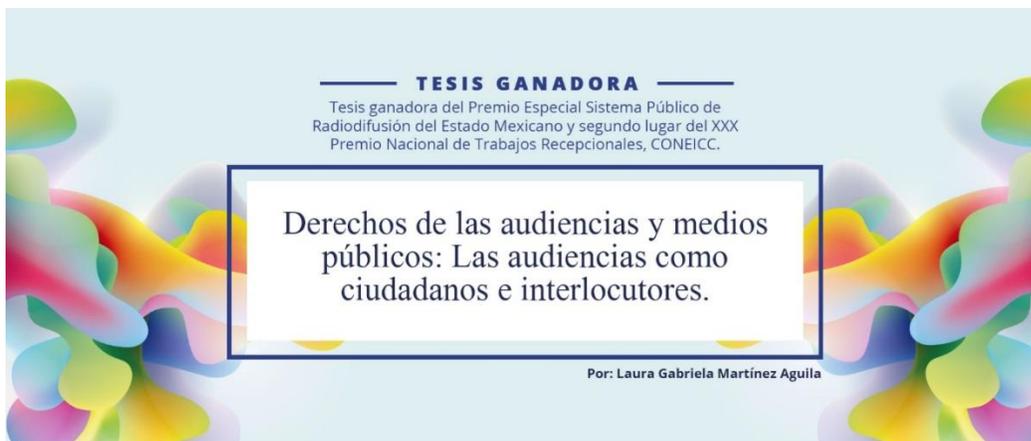


## 2. DIFUSIÓN.

Con la División de imagen y promoción se afinan detalles para la producción de nuevos spots para transmitir en la pantalla, Además, se trabaja en la actualización de la campaña de Derechos de las Audiencias con la cátedra UNESCO.

## 3. VINCULACIÓN.

1. Publicación del texto: “*Derechos de las audiencias y medios Públicos: Las audiencias como ciudadanos e interlocutores*”, de Laura Gabriela Martínez Aguilar. Texto 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. (<https://bit.ly/2PnysHw>)



Presentación del libro durante la LXXXVI Asamblea General del CONEICC. El 5 de octubre de 2018, en la Universidad de Ixtlahuaca CUI, Estado de México, donde se entregó el libro a las 80 instituciones de educación superior asistentes.



2. 9 al 17 de noviembre de 2019. Participación en Seminario Defensoría de las Audiencias, en la Universidad Autónoma de Querétaro.



3. 27 al 29 de noviembre. Participación en el V Congreso de Defensorías en el marco de TV Morfosis en Guadalajara, Jalisco.



#### 4. 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 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 necesario contar a la brevedad, con el **formulario de registro de los mensajes** de las audiencias, tomando como referente el de la página 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 televidente tenga la facultad de clasificar su mensaje de acuerdo con 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. **RECOMENDACIÓN:** **Actualizar el servicio de Video bajo demanda**, poniendo a disposición los títulos que la audiencia ha solicitado (Anexamos lista).<sup>1</sup>

4. **RECOMENDACIÓN:** **Poner en la página de la Defensoría en “Mediateca”** los videos correspondientes a la campaña “Derechos de papel” y el registro audiovisual del seminario impartido en la Universidad de Querétaro.

5. **RECOMENDACIÓN:** 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 de que desde el Informe del Segundo semestre de 2017 ya se había realizado una recomendación sobre lo mismo.**<sup>2</sup>

Defensoría de las Audiencias. Enero 2019  
Beatriz Solís Leree. Defensora  
Alfredo Velázquez Díaz. Asistente

---

<sup>1</sup> En este periodo finalmente se restableció el servicio de Video Bajo Demanda, actualmente están a disposición de las audiencias 68 series (<https://bit.ly/2wK7Ypr>).

<sup>2</sup> Es importante mencionar que actualmente existe una convocatoria pública para la presentación de proyectos independientes, dicho tema ha sido mencionado reiteradamente en los mensajes vinculados a producción. Celebramos su puesta en marcha (<https://bit.ly/2FDquom>).

SERIE	ANEXO CAPÍTULO	OBSERVACIONES
REGLA DE TRES	DEPORTE JIMENA LICONA-YOGA, FORASTIERI-KARATE Y KICKBOXING, FRANCISCO CASILLAS	NO ESTÁ DISPONIBLE
¿POR QUÉ EN MÉXICO? 2DA. TEMPORADA	NADINE MARKOVA	ESTÁN INCOMPLETAS LAS TEMPORADAS (NO ESTÁ DISPONIBLE)
¿POR QUÉ EN MÉXICO?	LIC EMMANUEL MONZIES EN SAN MIGUEL DE ALLENDE	ESTÁN INCOMPLETAS LAS TEMPORADAS (NO ESTÁ DISPONIBLE)
COFRADÍA. ENCUENTRO MEDIEVAL	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
CIENCIA DE LA CIUDAD	HISTORIA DE LA CIUDAD EN EL SIGLO XX	NO ESTÁ DISPONIBLE
CIENCIA EN TODOS LADOS	MATEMÁTICAS Y EL ARTE	NO SE REPRODUCE
<b>CIENCIA EN TODOS LADOS</b>	<b>TLALLOLIN (ESPECIAL)</b>	NO ESTÁ DISPONIBLE
CONVERSOS	BUDISTAS MEXICANOS	NO ESTÁ DISPONIBLE
CONVERSOS	ESPIRITUALISMO TRINITARIO MARIANO MEXICANO	NO ESTÁ DISPONIBLE
EL ABC DE FIDEL	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
TRAS EL TRAZO	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
TRAS EL TRAZO	DR ROBERTO ALFONSO DE LEO VARGAS	NO ESTÁ DISPONIBLE
ENCHILÉMONOS	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
ESPECIAL SÉPTIMO ARTE SALVADOR QUIAUHTLAZOLLIN Y BLANCA ESTELA CASTRO	PRODUCIDO POR EL EQUIPO DE INFORMACIÓN	NO ESTÁ DISPONIBLE
LOS PRODUCTORES. 2DA TEMPORADA.	LA CREATIVIDAD QUE MÉXICO NECESITA EN MATERIA AUDIOVISUAL. INICIA.	ÚNICAMENTE ESTÁ DISPONIBLE LA 1RA TEMPORADA
LOS PRODUCTORES. 2DA TEMPORADA.	¿QUÉ HAY DETRÁS DE LA NOTICIA?	ÚNICAMENTE ESTÁ DISPONIBLE LA 1RA TEMPORADA
FINANZAS EN FAMILIA	AFORE	NO ESTÁ DISPONIBLE
GARBANZO DE LIBRA 2DA TEMPORADA	LA MEDICINA DEL FUTURO. DRA. TESSY MARÍA LÓPEZ	ÚNICAMENTE ESTÁ DISPONIBLE LA 1RA TEMPORADA Y NO SE VEN BIEN LAS IMÁGENES DE LOS CAPÍTULOS.
<b>GARBANZO DE LIBRA 2DA TEMPORADA</b>	<b>DRA. AURORA CRISTINA ORZECOWSKI RALLO</b>	ÚNICAMENTE ESTÁ DISPONIBLE LA 1RA TEMPORADA Y NO SE VEN BIEN LAS IMÁGENES DE LOS CAPÍTULOS.
HOJA DE LATA, 5 TEMPORADAS	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE

SERIE	ANEXO CAPÍTULO	OBSERVACIONES
MAESTROS OLVIDADOS. 4A TEMPORADA	JORGE RAMOS RESTAURADOR DE AUTOS	ÚNICAMENTE ESTÁ LA 1 Y 3 RA TEMPORADA
LA CIENCIA DEL FÚTBOL	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
LA DIVINA AVENTURA	MICTLÁN	NO ESTÁ DISPONIBLE
LAS NOCHES CON ÉL	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
LOS PALACIOS DE MÉXICO	PALACIO DE LAS BELLAS ARTES	NO ESTÁ DISPONIBLE
MUJERES FUERA DE SERIE	LAURA CASTEJÓN FUNDADORA DE ARCAN MODA	NO ESTÁ DISPONIBLE
<b>MUSEOS VIVOS</b>	<b>LA BARRA HIDALGO</b>	NO ESTÁ DISPONIBLE
SABORCITO CORAZÓN	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
SABORCITO CORAZÓN	POZOLE	NO ESTÁ DISPONIBLE
TRANSFORMACIÓN ES MÉXICO	CREA	NO ESTÁ DISPONIBLE
<b>URBANIDADES</b>	<b>CONSUMO INFANTIL</b>	NO ESTÁ DISPONIBLE
<b>ZOOURBANO</b>	<b>ARTISTA VISUAL Y MAESTRA DE YOGA</b>	NO ESTÁ DISPONIBLE
GRANDES AUTORAS LATINOAMERICANAS	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
CONCIENCIAMX	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
PARADIGMAS FEMENINOS. MUJERES FUERA DE SERIE 2DA TEMPORADA	ESTHER ALTHAUS. PSICOTERAPEUTA	NO ESTÁ DISPONIBLE
VE LA ÓPERA CON SERGIO	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
MÉXICO OLVIDADO	LETRAS	NO ESTÁ DISPONIBLE
PLANO ABIERTO	EL CINE Y LA TERCERA EDAD	NO ESTÁ DISPONIBLE
PENSAR EL ARTE	NO DETERMINADO	NO ESTÁ DISPONIBLE
INOVA PRO	OPUNTIA	NO ESTÁ DISPONIBLE