

INFORME

SEGUNDO SEMESTRE 2019

PRESENTACIÓN.

El presente informe reporta las actividades desarrolladas por la Defensoría de las Audiencias de Canal 14 del SPR en el periodo de julio a diciembre de 2019.

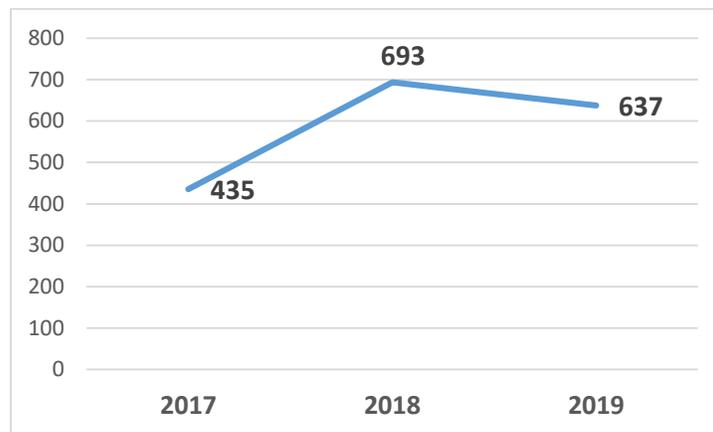
En el semestre mencionado se reportan los siguientes asuntos:

1. Contacto con las audiencias. Registro y análisis de las inquietudes, quejas o sugerencias de la audiencia recibidos a través de los canales de comunicación.
2. Difusión. Pautado de los spots y cápsulas de la Defensoría, actualización de los datos de contacto y de material impreso.
3. Vinculación. Actividades y participación en diversos foros.
4. Investigación y análisis. Conclusión de la investigación: *Análisis del Registro Público de Defensores de Audiencias.*
5. Formación. Seminarios impartidos.
6. Observaciones y recomendaciones.

1. COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS.

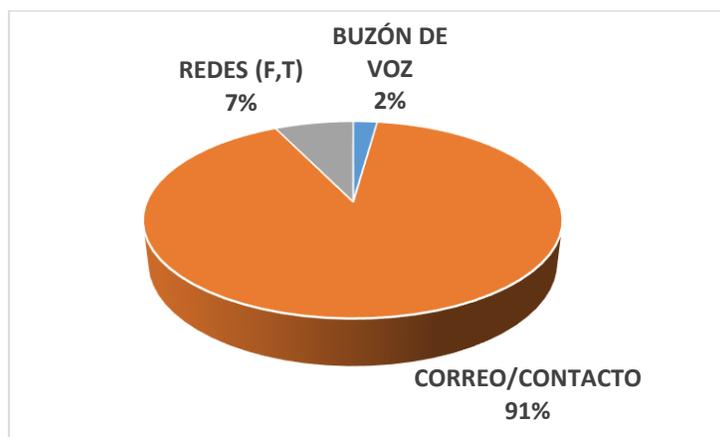
El reporte estadístico considera el año completo 2019, en el cual se recibió un total de **637 mensajes** a través de los diversos canales de comunicación. Cabe señalar que el número de mensajes respecto al año anterior disminuyó 9% (56 mensajes), por la falla en el funcionamiento del formulario en el sitio web del Canal 14 durante el segundo semestre del año reportado.

Gráfica 1. Comparativo anual.



De los 637 mensajes recibidos en el 2019, 38 no eran procedentes por no estar referidos a los servicios del Canal, lo que significa que el 94% de los mensajes fueron atendidos.

Gráfica 2. Canales de comunicación.



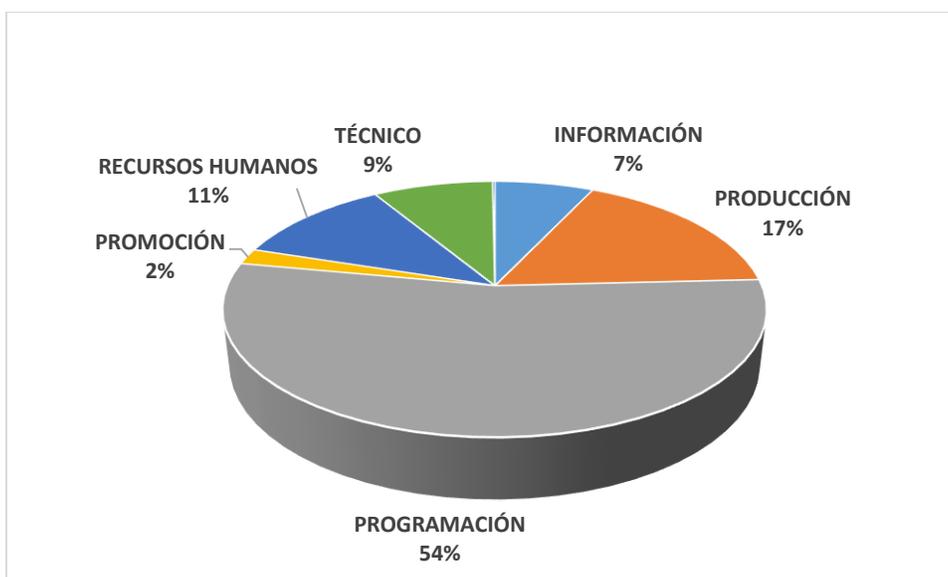
En la gráfica 2 observamos que el correo electrónico continúa como mecanismo de contacto predominante con el 91% de los mensajes, a partir de haber integrado los formularios para la recepción de mensajes (Contacto y Defensoría), durante el año se ha podido contar con mayor información sobre el perfil de la audiencia activa (edad, origen, ocupación).

Tabla 1. Estado de los mensajes.

#	Estado de mensajes
605	Con respuesta y proceso satisfactorio
31	Comentario relacionado con servicios de plataformas digitales: video bajo demanda o MX PLAY. Mayor información en Anexo "Plataformas digitales y audiencias".
1	En espera de respuesta por parte de las áreas.
637	Total

El 96% (605) de los mensajes tienen una respuesta satisfactoria, (sombreados con verde). El 5% (31 mensajes) en el segundo semestre está referido al servicio de disponibilidad en plataformas digitales (videoteca y MX Play). En el Anexo 1 se detalla la problemática que enfrenta la Defensoría para atender la recurrente solicitud de los televidentes respecto a la programación, (conocer el nombre de los entrevistados, datos mencionados, retransmisión, o ver de nuevo el programa) , ya que este servicio presenta irregularidades desde 2017 y está incorporado en Recomendaciones Formales desde 2017 y aun no atendidas. Finalmente, el mensaje sombreado en amarillo continúa en espera de la respuesta del área de Información al cierre de este informe.

Gráfica 3. Asuntos referidos.



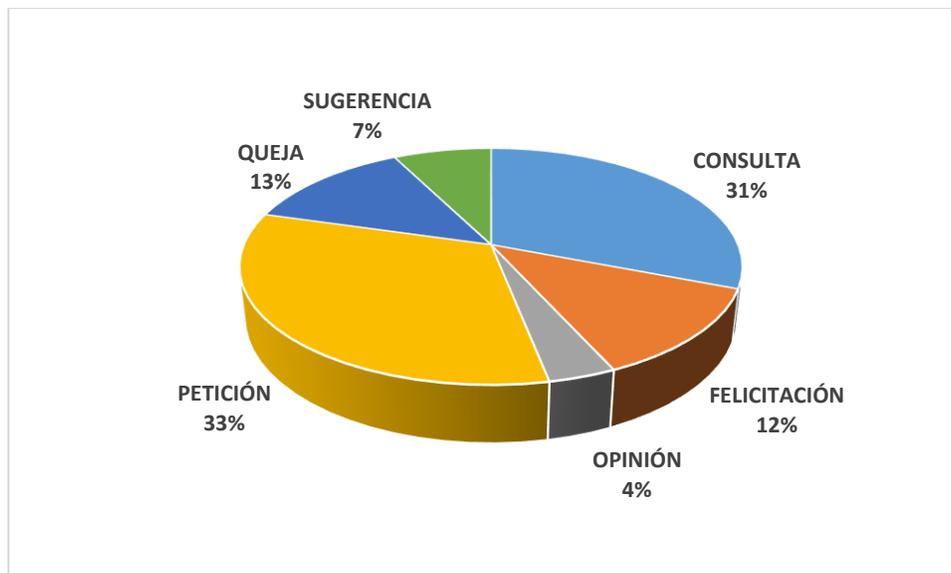
En la gráfica 3, se muestra la clasificación de los asuntos referidos en los mensajes, con seis categorías vinculadas a las áreas; *programación*, que por ser el principal servicio que se brinda a las audiencias reportó el 54% (322); *producción* con 17% (103); *recursos humanos* con 11% (68) vinculado a bolsa de trabajo o estudiantes para prácticas profesionales; *técnico* con el 9% (51) relacionado con fallas técnicas de la señal o solicitud de parámetros para la recepción de señal satelital; *información* 7% (42); *promoción* con 2% (12) y finalmente.

Tabla 2. Descripción de Asuntos.

Asunto	Temas	Área
Programación	<ul style="list-style-type: none"> -Consultas sobre barra programática -Consulta sobre contenidos transmitidos -Solicitud de material -Solicitud de retransmisión -Disposición de programas en Video bajo demanda; MX Play; You Tube -Felicitación a contenidos -Queja sobre spots del INE durante conferencia presidencial 	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinación de programación y continuidad -Coordinación de desarrollo de tecnologías de la información -Coordinación Jurídica

Asunto	Temas	Área
Recursos Humanos	-Consultas para enviar CV -Prácticas profesionales -Servicio social	-Recursos humanos
Técnico	-Atención a problemas de la transmisión de la señal (Falla en el audio, mala recepción) -Consulta de parámetros de la señal -Consulta de cobertura en población -Atención a problemas con el sitio web: señal por internet, funcionamiento de formularios etc. -Baja del servicio de Video bajo demanda	-Coordinación 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 -Información sobre convocatoria de #UnaMiradaIndependiente	-Coordinación de producción
Servicios de información	-Solicitud de entrevistas en programas -Comentarios relacionados a noticiarios -Solicitud a difusión de proyectos o problemáticas -Terminación del Noticiario <i>SPR Noticias</i> -Puesta a disposición de las audiencias para participar en temas específicos	- Coordinación de Información y Noticias

Gráfica 4. Motivo de comunicación.



Los motivos de los comentarios de las audiencias se concentraron en dos variables; la *petición* y la *consulta* con 33% (195) y 31% (185) respectivamente en su mayoría con la programación. Además, se registran la *queja* y la *felicitación* con 13% (78) y 12% (74) y finalmente, *sugerencia* con 7% (45) y *opinión* con 4% (22).

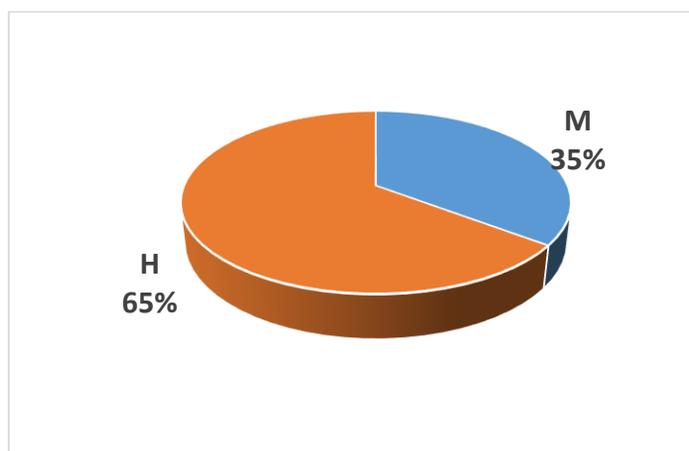
En el mapa siguiente se señala el origen de las comunicaciones, y el número de mensajes recibidos por entidad.

Imagen 1. Origen de mensajes.

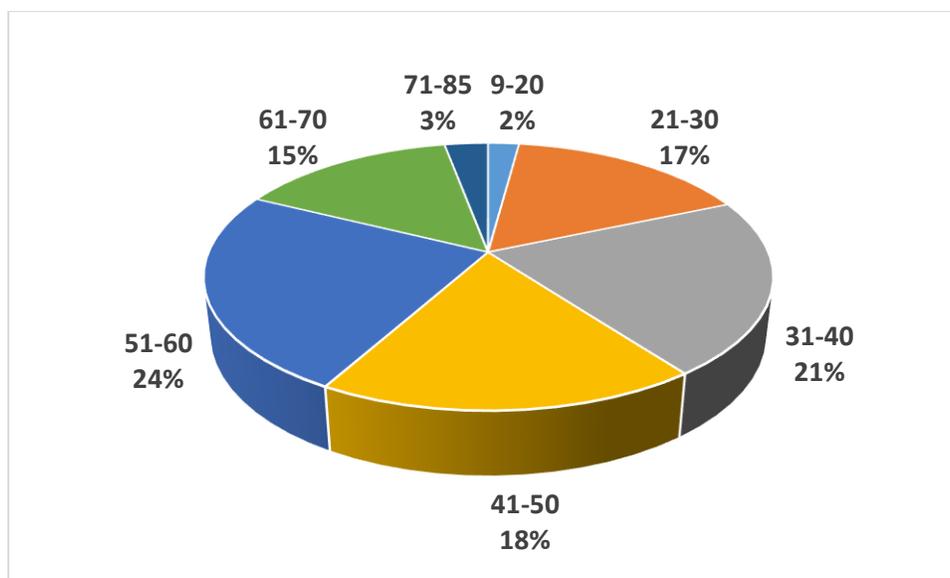
ZONA GEOGRÁFICA (493)	
AGUASCALIENTES	12
BAJA CALIFORNIA	5
BAJA CALIFORNIA SUR	1
CHIAPAS	4
CHIHUAHUA	9
CIUDAD DE MÉXICO	223
COAHUILA	8
COLIMA	2
DURANGO	2
ESTADO DE MÉXICO	86
GUANAJUATO	13
GUERRERO	5
HIDALGO	2
JALISCO	16
MICHOACÁN	10
MORELOS	18
NUEVO LEÓN	3
OAXACA	6
PUEBLA	13
QUERÉTARO	6
QUINTANA ROO	3
SAN LUIS POTOSÍ	8
SINALOA	4
SONORA	10
TABASCO	2
TAMAULIPAS	3
TLAXCALA	2
VERACRUZ	9

En cuanto al género de las audiencias que se comunican, encontramos que los hombres cuentan con mayor presencia con el 65% (412) y las mujeres el 35% (225).

Gráfica 5. Género.



Gráfica 6. Edad.



Por primera ocasión, contamos con información de la edad del 75% de las personas que se comunicaron (475) gracias a la información de los formularios. El rango de edad que más se comunica, está entre los 51-60 años con el 24% (115), el rango de 31-40 años refleja el 21% (101), con 18%, está el rango de 41-50 años (87), con 17% el de 21-30 años (78), de los 61-70 años con el 15% (70), de los 71-85 con 3% (14), y finalmente, el sector más joven de 9-20 años con 2% (10).

Tabla 3. Ocupación.

OCUPACIÓN (401)	
Maestro o Docente	62
Admin. De proyectos	22
Escritor	19
Director general	16
Ingeniero Químico	16
Abogado	14
Relaciones públicas	12
Reportero	12
Editor	11
Médico	11
Auxiliar admin.	10
Ejecutivo de ventas	10
Vendedor	10
Diseñador gráfico, Lic. En Informática (*9)	18
Arquitecto, Asesor comercial, CEO, Técnico en mantenimiento(*8)	32
Bibliotecario, General manager, Ingeniero Civil (*7)	21
Asistente de dirección, Cocinero, Consejero Senior, Contador, Ingeniero de software, Publicista (*6)	36
Electricista, Lic. En Filosofía (*2)	10
Almacenista, Estilista, Mercadólogo, Secretaria, Técnico en audio (*4)	20
Bolero, Gestora cultural, Ingeniero de Diseño, Plomero (*3)	12
Asesor financiero, Carpintero, Corrector de estilo, Country manager, Lic. En Comunicación, Quiropráctico (*2)	12
Albañil, Auxiliar de recursos, Becario, Camarógrafo, Capitán, Cargador, Costurera, Defensor de audiencia, Dibujante de comics, Estudiante, Físico, Ingeniero Mecánico Industrial, Ingeniero mecatrónico, Politóloga, Zapatero (*1)	15
Total	401

En esta ocasión, el registro de la ocupación de los televidentes reporta 60 perfiles profesionales (401 mensajes). Existe una variedad de ocupaciones entre las que Maestro o Docente (62); administrador de proyectos (22); y escritor (19) son las de mayor frecuencia.

2. DIFUSIÓN.

Se actualizaron los spots y las capsulas “Tú tienes derechos” y “Conoce tus derechos” agregando los nuevos datos de contacto de la Defensoría, tales como: página web, correo electrónico y buzón de voz.



En el siguiente reporte del área de programación se detalla el pautado de los 1567 impactos de estos spots y capsulas en el periodo que va de julio a diciembre 2019.

PROMOCIONALES		IMPACTOS							Duración	Acumulado
PIEZA	TÍTULO	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total		
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA SUB 01 GENÉRICO B	0	0	0	0	0	0	0	00:01:00	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA SUB 01 GENÉRICO B I S	0	0	0	0	0	0	0	00:01:00	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 2 ¿QUÉ ES AMBAS?	0	0	0	0	0	0	0	00:00:40	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 3 CONTENIDO Y PROGRAMACIÓN AMBAS	0	0	0	0	0	0	0	00:00:40	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 4 RECPECIÓN CALIDAD Y RESPETO AMBAS	0	0	0	0	0	0	0	00:00:45	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 5 PUBLICIDAD AMBAS	0	0	0	0	0	0	0	00:00:40	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 6 NIÑOS AMBAS	0	0	0	0	0	0	0	00:00:40	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 7 ÉTICA	0	0	0	0	0	0	0	00:00:50	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEF DE AUD 8 CÓDIGO DE ÉTICA AMBAS	0	0	0	0	0	0	0	00:00:40	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L ALMOHADA	51	22	0	0	0	0	73	00:00:25	00:30:25
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L TOSTADOR	0	0	0	0	0	0	0	00:00:25	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L WC	0	0	0	0	0	0	0	00:00:25	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L 1 (versión 1)	0	0	0	0	0	46	46	00:01:00	00:46:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L 2	0	0	0	0	0	0	0	00:00:30	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIA L 3	0	0	0	0	0	0	0	00:00:30	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DEFENSORÍA DE AUDIENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	00:01:00	00:00:00
PROMO DEFENSORÍA	DERECHOS TELEVIDENTE (versiones 3 a la 8)	158	199	295	200	185	165	1,202	00:00:30	10:01:00
PROMO DEFENSORÍA	ENLACE DEFENSORÍA (versión 2)	0	10	75	61	52	48	246	00:00:30	02:03:00
Total:		209	231	370	261	237	259	1,567		13:20:25

También se actualizaron los materiales impresos (folleto y trípticos informativos) de la Defensoría y los Derechos de las Audiencias, actualmente estamos en espera de su impresión.

¡Comuníquese!

La comunicación es un diálogo permanente y nuestro objetivo es ser un puente entre la audiencia y Canal Catorce, sus comentarios sobre la programación y los servicios que ofrece el canal son fundamentales.

¿Cómo enviar un comentario?

Ingresar al sitio web: www.canalcatorce.tv/defensoria seleccionar el botón "Quejas y sugerencias" - "Formulario" o www.canalcatorce.tv y seleccionar el botón de "Contacto" llenar las casillas con los datos solicitados, los campos señalados con * son obligatorios, finalmente seleccionar el botón "Enviar".

O enviar su mensaje a: defensoria@canalcatorce.tv O vía al botón de voz al teléfono: (55) 5447-7000 Ext. 1000 En cualquiera de los casos su mensaje llegará directamente a la Defensoría.

¿Qué pasa después de haber enviado un comentario?

Usted recibirá un mensaje indicándole qué será el tratamiento de su comentario, éstos se canalizan a los áreas vinculadas al asunto referido para obtener una respuesta con observaciones de los mismos. Los motivos de comunicación son: felicitación, sugerencia, queja, opinión, petición y consulta.

El procedimiento completo se resume en el siguiente cuadro:

Procedimiento para la Defensoría

1. Realizar con anterioridad y acausar de lo solicitado.
2. El mensaje debe haber estado de conocimiento y descargado sin motivo de comunicación.
3. Una vez elaborado no cambiar el día de su registro.
4. Se le va seguimiento.
5. Responder con especificación de área, vía telefónica, documentación o propuesta.
6. Se mandará en un momento de nuevo días hábiles.

Todos los mensajes son registrados y ordenados en categorías para tener un seguimiento constante de qué dicen las audiencias y se hacen públicos con sus respuestas en el sitio web de la Defensoría en "Quejas y sugerencias" - "Qué dice la audiencia".

Consulte nuestra página web, en ella encontrará más información relacionada con los Derechos de las Audiencias.

<http://bit.ly/2NDa4XT>

Formulario

Nombre*

Apellido paterno*

Apellido materno*

Edad*

Ocupación

País*

Estado*

Delegación municipio

Correo electrónico*

3. VINCULACIÓN.

3.1. Nombramiento de la Defensora de Audiencias, Beatriz Solís como Presidenta de la Asociación Mexicana de Defensoría de Audiencias (AMDA) en la Asamblea realizada en las instalaciones del SPR el 12 de septiembre de 2019.



3.2 Participación en Foro Académico “Las Políticas Públicas que necesitamos”, organizado por Radio Educación en el Auditorio Miguel Ángel Granados Chapa de la UAM Xochimilco el 19 de noviembre de 2019.



3.3 Aprobación de la asistencia de la Defensora a las reuniones del Consejo Ciudadano del SPR como fortalecimiento de la comunicación de las audiencias y el cuerpo colegiado del Sistema.

3.4 Otorgamiento del Premio José Vasconcelos al Mérito en la Radio Pública para la Defensora de Audiencias del SPR. 2 de diciembre de 2019 en Centro Cultural Los Pinos.



4. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS.

Se concluyó la investigación: *Análisis del Registro Público de Defensores de Audiencias del IFT*, y está por definirse una fecha para su presentación en el SPR, en caso de tener interés en su contenido, es posible solicitarlo a la Defensoría.

A manera de resumen se exponen los principales datos, el Registro Público de Concesiones del IFT en Televisión y Radio, reporta (a marzo de 2019) **2888** frecuencias distribuidas en **1267** concesionarios diferentes, con **101** defensores de audiencias, **27** de ellos como defensores de Radio y Televisión conjuntas.

Distribución de Frecuencias por Defensor.

TIPO DE USO	Sin Defensor	%	Con Defensor	%	# FREC.	Concesionarios	Defensores
COMERCIAL	710	35%	1338	65%	2048	991	10
PÚBLICO	122	21%	447	79%	569	80	61
SOCIAL	197	78%	55	22%	252	185	18
Sin especificar tipo de uso	7	37%	12	63%	19	5	1
COMBINADO*						6	11
TOTAL	1036	36%	1852	64%	2888	1267	101

5. FORMACIÓN.

5.1. Participación de la Defensora como Docente en el Diplomado “Innovación y creatividad para los medios de servicio público” con el módulo: Responsabilidad social de los creadores de medios de servicio público, impartido en la Universidad Autónoma Metropolitana. Del 14 de junio al 9 de noviembre de 2019. Se participará en el Diplomado 2020.

5.2. Seminario “la Radiodifusión Pública y Defensoría de Audiencias” (20 horas) impartido por la Defensora en el Instituto Mexicano de la Radio (IMER).

5.3. En octubre de 2019 la Defensora impartió en las instalaciones del SPR, el seminario interno “Medios públicos de Radiodifusión y Derechos de Audiencias”, al que asistieron colaboradores del SPR con la finalidad de establecer un diálogo en torno a temas fundamentales para el desarrollo de las actividades en nuestro medio público. Los temas abordados fueron; Los medios públicos y sus principios básicos, la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (2013) y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (2014) la Ética y los Códigos de Ética y los Derechos de las Audiencias y la Defensoría.

Como parte del programa anual de alfabetización mediática, la Defensoría de las Audiencias pone a disposición este Seminario con valor curricular avalado por el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano y a través del Departamento de Educación y Comunicación de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, considerando su aplicación un ejercicio fundamental para el fortalecimiento de la Radiodifusión Pública.



6. RECOMENDACIONES

2019. RECOMENDACIÓN: Evaluar los procesos y procedimientos internos que inciden en la falta de disponibilidad y acceso de las audiencias al servicio de las plataformas digitales (video bajo demanda, MX Play y You Tube) con la finalidad de atender las solicitudes de las audiencias que muestran interés en la programación de Canal 14, y permitir a la Defensoría de Audiencias responder en tiempo y forma a este tema. Información adicional en el ANEXO 1.

Defensoría de las Audiencias. Enero 2020
Beatriz Solís Leree. Defensora
Alfredo Velázquez Díaz. Asistente

ANEXO1. OBSERVACIÓN 2020 PLATAFORMAS DIGITALES Y AUDIENCIAS

RESUMEN:

Durante el periodo 2017-2019 el servicio de plataformas digitales: VBD y MX Play, ofrecido por Canal 14 y SPR, han sido un tema permanente de interés y seguimiento de la Defensoría, por su estrecha vinculación con las peticiones de las audiencias respecto de la disponibilidad de los contenidos visualizados en pantalla, a través de internet o solicitud del programa.

Consideramos fundamental el derecho de las audiencias al acceso de los contenidos producidos y de interés de las audiencias, De los 1854 mensajes recibidos hasta la fecha, el 23% (434 mensajes) está relacionado con estos servicios.

El motivo principal de este reporte se plantea en virtud de que el servicio que ofrecen las plataformas no resuelve los intereses y solicitudes de las audiencias. Es importante mencionar que no existe una relación entre lo que solicita la audiencia, que principalmente es lo que se transmitió por el canal y la audiencia no alcanza a ver completo o quiere verlo de nuevo y lo que está disponible en alguna plataforma.

1. RECOMENDACIONES PLANTEADAS

En diversos informes de la Defensoría de Audiencias se ha expuesto ya este tema y se han emitido recomendaciones al SPR, por lo que presentamos un recuento de estas:

- Segundo informe semestral 2017

RECOMENDACIÓN emitida por la 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 incentiva la atención a nuestras audiencias. La Defensoría no contó 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.

- Primer informe semestral 2018

RECOMENDACIÓN. Poner en marcha el servicio de Video bajo demanda que durante este semestre dejó de funcionar por el cambio de servidores y proveedor a consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017. Además de realizar las actualizaciones de la página web de la Defensoría señaladas en peticiones solicitadas durante el semestre.

- Segundo informe semestral 2018

RECOMENDACIÓN. Actualizar el servicio de Video bajo demanda, poniendo a disposición los títulos que la audiencia ha solicitado (Anexamos lista correspondiente a 40 contenidos vinculados a 36 series)

- Primer informe semestral 2019

OBSERVACION. Durante este semestre se incluyeron 10 productos/series en las plataformas digitales, sin embargo, reiteramos que los títulos aludidos por la audiencia durante este semestre y que no están a disposición aún y que representan 23 comentarios incluidos en el informe.

2. MENSAJES DE LAS AUDIECIAS

En el periodo 2016-2019 se registra un total de 1854 mensajes; 434 (23%) de ellos están vinculados a los servicios de plataformas digitales, encontrando los siguientes argumentos:

- Cómo/dónde volver a ver el contenido (serie/capítulo)
- Petición de copia de contenido (serie/capítulo)
- Cuándo retransmiten contenido (serie/capítulo)
- Falla de transmisión en línea
- Falla de acceso a materiales que están supuestamente disponibles
- Falta de disponibilidad de contenidos (serie/capítulo) en plataformas digitales: Videoteca, MX Play o YouTube
- Solicitud de retransmisión/repeticón de contenido (serie/capítulo)

La principal dificultad para atender estos comentarios y solicitudes, consideramos se debe a la falta de sistematización en el proceso de la disponibilidad de los contenidos que se ofrecen en la transmisión al aire en contraste con lo que se pone a disposición en plataformas digitales, no se identifican criterios ni coordinación en el funcionamiento de este servicio. La Defensoría RECOMIENDA una estrategia de coordinación que permita satisfacer eficientemente las peticiones de las audiencias en el tiempo esperado. Es importante mencionar que esto no significa que estos servicios no funcionen, sin embargo, no existe relación entre lo que solicitan las audiencias y lo que está disponible.

Premisa	Área involucrada
Cómo/dónde volver a ver el contenido	Programación, Tecnologías, Jurídico, Defensoría
Petición de copia de contenido	Jurídico, Tecnologías y Defensoría
Cuándo retransmiten contenido	Programación, Jurídico y Defensoría
Falla de transmisión en línea	Tecnologías y Defensoría
Falla de videoteca	Tecnologías y Defensoría
Disponibilidad de contenidos en plataformas digitales	Programación, Tecnologías, Jurídico, Defensoría
Retransmisión/repeticón de contenido	Programación, Jurídico y Defensoría

3. DE LAS ÁREAS RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO

- Tecnologías de las Información (Soporte y cobertura)

Funciones relacionadas: Se encarga del soporte y la infraestructura del servicio de Videoteca y la contratación del proveedor y funcionamiento de la aplicación móvil MX Play. Recientemente se ha puesto en marcha el YouTube del Canal 14 con contenidos específicos para disposición de materiales que se producen actualmente por el Canal 14, la puesta a disposición de estos contenidos está a cargo de otra área, la de Redes Sociales.

Principales problemas detectados por la Defensoría: Cambio de servidores o proveedores, los servicios pueden estar sin funcionamiento por varias semanas o meses (Actualmente la videoteca está fuera de servicio y se cuentan con dos antecedentes de falla).

- Programación (Contenidos, edición y selección)

Funciones relacionadas: Se encarga del conocimiento de los contenidos, estructuración de sinopsis y descripción de temas, además, editan el material para que cumpla las condiciones en formato y forma establecidas por los servidores y/o proveedores.

Principales problemas: Actualmente no cuentan con editor ni responsable del servicio. Requieren de la aprobación de la Coordinación Jurídica para saber si el contrato vinculado al contenido permite ponerlo a disposición en las plataformas. Los materiales no están físicamente en el edificio del SPR, muchos se encuentran aún en Canal 11.

- Jurídico (Contratos interno y obra por encargo)

Funciones relacionadas: Elabora los contratos de los contenidos, identifican dos tipos de contrato jurídico: el interno y la obra por encargo.

Principales obstáculos: Desconocemos si existe una base de datos de los contenidos a disposición y en pantalla y su clasificación o especificaciones jurídicas, por lo que en cada caso específico se debe esperar el visto bueno de esta Coordinación.

RECOMENDACIÓN 2020

Se reitera nuevamente la Recomendación que ha sido expuesta sin atender durante cuatro informes anteriores, desde 2017.

RECOMENDACIÓN: Evaluar los procesos y procedimientos internos que inciden en la falta de disponibilidad y acceso de las audiencias al servicio de las plataformas digitales (video bajo demanda, MX Play y You Tube) con la finalidad de atender las solicitudes de las audiencias que muestran interés en la programación de Canal 14, y permitir a la Defensoría de Audiencias responder en tiempo y forma a este tema.