

DEFENSOR DE AUDIENCIA

INFORME DE AGOSTO 2018

PRIMER SEMESTRE CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1° DE
ENERO AL 30 JUNIO DE 2018

DEFENSORIA DE AUDIENCIA DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACION SOCIAL

INFORME DE AGOSTO 2018

PRIMER SEMESTRE CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1° DE ENERO AL 30 JUNIO DE 2018

CONTENIDO:

I.- INTRODUCCION

II.- FUNDAMENTACION

III.- INSCRIPCION ANTE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

IV.- PRESENTACION PÚBLICA DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA

V.- PRESENTACION ANTE EL CONSEJO CIUDADANO DEL SQCS

VI.- PLAN DE TRABAJO

VII.- DOCUMENTOS DE TRABAJO

VIII.-REUNION CON DIRECTIVOS DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACIÓN SOCIAL

IX.-ENTREVISTAS EN DIFERENTES PROGRAMAS DE RADIO PARA DIFUNDIR LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR Y LA FORMA DE PARTICIPAR DE LOS CIUDADANOS-AUDIENCIA

X.- ATENCION A LA AUDIENCIA

XI.- PROPUESTA DE PROMOCIONALES DE RADIO PARA DIFUSION DE LA DEFENSORIA DE AUDIENCIA.

INTRODUCCION

La defensoría de audiencia representa la voz del silencio que hoy tiene la oportunidad de hablar, la voz de ese silencio al que se le habla, la voz del auditorio imaginario, que habita un espacio en una geografía inimaginable, un auditorio a veces cercano, otros veces tan lejano como las ondas hertzianas lo permiten, pero un auditorio que existe, una voz que las más de las veces escucha en silencio, representa la voz de esos, cuantos sean, que desean manifestar su pensamiento crítico para incidir en lo que quieren ver y escuchar

en la radio y la televisión. Si bien, el ciudadano, al cual representa, ha participado de manera incipiente en la evolución de la radio y la televisión, ésta, su participación, no ha sido contundente de modo que su opinión pueda ser considerada para mejorar los productos que ve y escucha. Los medios públicos de comunicación le han enviado, desde su propia perspectiva, producciones contribuyentes a su formación ciudadana, al conocimiento científico, al fortalecimiento de la cultura y la identidad, a mejorar la educación, pero, sin tener la seguridad que este objetivo se alcanza. Se puede decir que los momentos básicos del proceso de la comunicación queda a medias, la tan importante retroalimentación se remite al saludo y a los comentarios que a través del teléfono de cabina, se reciben en las emisoras.

El ciudadano adquiere hoy, a través del defensor de audiencia, el derecho a defender sus derechos cuando los considere vulnerados, el sustento constitucional que define como debe ser la radio y la televisión en los medios públicos y cuales los derechos que deben garantizarle, de ahí que lo urgente es comunicarle a las audiencias, cuáles son esos derechos y los mecanismos que la misma ley ha implementado para su defensa.

II.- FUNDAMENTACION

El principal fundamento para la existencia del defensor de audiencia esta en las reformas constitucionales a los artículos 6° y 7° efectuados en el año 2013, relativos a la libertad de expresión y al derecho a la información, a partir de esta reforma, surge la figura del defensor de audiencia, se reconocen los derechos de las audiencias y se mandata al Instituto Federal de Telecomunicaciones, diseñar y emitir los mecanismos suficientes para su protección.

En el artículo 256 de la ley federal de radio y telecomunicaciones, se establecen cuáles son los derechos de la audiencias y entre estos derechos, el de contar con un defensor que sirva de enlace entre el medio público y los ciudadanos que a partir de ahora se reconocen como la audiencia. Asimismo define las funciones del defensor y plantea como objetivo final de su tarea coadyuvar en la formación de audiencias críticas y propositivas.

III.- INSCRIPCION ANTE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

En respuesta a los oficios del 22 de noviembre de 2017 y 6 de febrero de 2018, en los que la dirección general del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, solicita al registro público de concesiones la inscripción del nombramiento del C. Roque Osorio Ac, esta oficina dependiente del Instituto Federal de Telecomunicaciones comunica al Gobierno del Estado de Quintana Roo, representado para el caso por la C. Martha del Carmen Silva Martínez en su calidad de Directora general del SQCS que con fecha 15 de febrero, tal nombramiento ha quedado inscrito en los folios electrónicos que en el documento se enlistan con los números de inscripción 023924 y 023925.

De esta forma se oficializó el cumplimiento de un derecho de la audiencia de la radio y la televisión del SQCS, al formalizarse la existencia de un Defensor de Audiencia.

IV.- PRESENTACION PÚBLICA DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA.

En el marco de la conmemoración del XXXIII aniversario de la creación del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social celebrada el día 20 de febrero de 2018 en el estudio de televisión con la presencia del C, Gobernador del Estado de Quintana Roo, contador Carlos Joaquín González, el presidente municipal de Othón P. Blanco Ing. Luis Torres LLanes, la representación del H. Congreso del estado, entre otras autoridades, directores de medios de comunicación e invitados en general, se consideró como uno de los puntos en el programa del evento, la presentación, a cargo de la C. Martha Silva Martínez, directora general del SQCS, del Consejo Ciudadano integrado por María Eugenia Varela Carlos, Alfredo Patiño, Diego R. Briceño Domínguez, Luz Elías y Flor de Azalea Hadad, y de Roque Osorio Ac como defensor de audiencia del SQCS.





Posterior a la ceremonia oficial del 33 aniversario, durante la cual se hizo la presentación del defensor de audiencia y el consejo ciudadano, se realizó el tradicional corte de pastel. En la foto, de izquierda a derecha, la empresaria Luz Elías, Roque Osorio Ac defensor de audiencia, Aracely Pastrana Sánchez ex directora del SQCS, Sra. Gabriela Rejón de Joaquín Presidenta del DIF estatal, Contador Carlos Manuel Joaquín González Gobernador del Estado, Sra. Martha Silva Martínez Directora General del SQCS, Flor de

Azalea Hadad Salgado miembro del consejo ciudadano, María Eugenia Varela Carlos Presidenta del consejo ciudadano y Jorge González Duran ex director del SQCS.

V.- PRESENTACION ANTE EL CONSEJO CIUDADANO.

Por conducto de la Presidenta del consejo Ciudadano del SQCS, Lic. María Eugenia Varela Carlos, recibí la invitación para asistir a la reunión realizada el día viernes 23 de marzo a las 18:00 horas con la finalidad de saludar a sus integrantes e intercambiar puntos de vista sobre temas afines a nuestros encargos. Agradezco esta cortesía del Consejo Ciudadano, que me permitió conocer algunas de sus acciones ya emprendidas. Espero en el futuro poder coordinar alguna tarea en conjunto en beneficio de quienes ven y escuchan la radio y la televisión del SQCS.

VI.- PLAN DE TRABAJO

En el diseño de este plan de trabajo he planteado dos objetivos, uno con la pretensión de lograr el interés de la ciudadanía a través de su participación en el sentido que plantean los documentos básicos sobre el tema de los derechos de las audiencias, con una participación crítica y propositiva al grado de poder incidir en los contenidos radiofónicos y televisivos, y defender sus derechos estipulados en la ley cuando los considere vulnerados. El otro objetivo tiene que ver con el posicionamiento de la figura del defensor que hasta hace poco no existía, por lo tanto se parte de un punto de desconocimiento de su existencia hacia otro donde el mayor número de integrantes de la audiencia sepan que hay alguien contemplado en ese abanico de derechos con la responsabilidad de defenderlos, sirviendo como interlocutor ante los medios de comunicación que lo han propuesto.

FUNDAMENTACION

A partir de las reformas constitucionales sobre el derecho a la información incluidas en la ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión, queda establecido el derecho de las audiencias de radio y televisión a recibir contenidos con las características que la misma ley establece y que de manera general reflejen la pluralidad ideológica, política y social, cultural, lingüística, que sea incluyente, y que coadyuve al fortalecimiento de la educación, la difusión del conocimiento científico, sin distinciones y con respeto a

los derechos de los ciudadanos amparados en la constitución mexicana. La idea fundamental: crear una audiencia propositiva y crítica. La ley federal de telecomunicaciones ordena a los concesionarios designar un defensor de audiencia para recibir las inquietudes, opiniones y posibles reclamos cuando los derechos como auditorio se consideren vulnerados, dar trámite ante las áreas correspondientes de la concesionaria y responder, en los plazos establecidos en los lineamientos generales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, IFETEL, a los televidentes o radioyentes afectados o interesados en participar.

Para el ejercicio de la defensoría de la audiencia habrán de considerarse las especificidades enumeradas como derechos de las audiencias en la ley, en los lineamientos generales del IFETEL sobre los derechos de las audiencias y lo que sobre el tema está descrito en el código de ética del defensor y del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, SQCS.

OBJETIVOS

I.- Dar voz al auditorio para participar con sus opiniones, sugerencias o reclamos, en la mejora continua de los contenidos programáticos de la televisión y la radio del SQCS o para dirimir posibles afectaciones a sus derechos que como audiencia contempla la ley.

II.- Posicionar la función de la defensoría de audiencia como una oportunidad para la defensa de los derechos que como audiencia contempla la ley y propiciar una participación democrática en la construcción de una mejor comunicación social y política.

RECURSOS DOCUMENTALES

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión.

Lineamientos generales del IFETEL sobre los derechos de las audiencias.

Código de ética del defensor de audiencia

Código de ética del SQCS

REQUERIMIENTOS:

Crear plataforma electrónica con información sobre la defensoría de audiencia, su sustento jurídico y formatos de acceso para la participación ciudadana.

Tiempos de transmisión en las estaciones de televisión y radio del SQCS, para promocionar la defensoría de audiencia.

Una computadora LAPTOP y aditamentos necesarios para acceder a internet y con ello a la red de SQCS.

Un espacio físico de 3X3.5 m., para habilitar como oficina.

Un escritorio.

Recurso humano: considerar un asistente general.

EJES DE ACCION

El presente se desarrollara a partir de 4 ejes de acción fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

1.- DIFUSION

De la existencia del defensor como receptor de las sugerencias, comentarios, opiniones e inconformidades.

Sobre la mecánica de recepción y trámite de las mismas y los tiempos reglamentarios para dar respuesta.

De los derechos de la audiencias considerados en la ley, en los lineamientos generales del IFETEL y en el código de ética del SQCS.

La difusión se haría en el canal de televisión y en las emisoras de radio a través de entrevistas, charlas, con el defensor de audiencia, y de mensajes informativos sobre los derechos de la audiencia, formas de participación y reglamentación establecida en la ley.

2.- CAPACITACION

Para el defensor de audiencia a través de la participación en reuniones y talleres estatales, regionales y nacionales a las que convoque el IFETEL y organismos afines.

Auto capacitación a través de la investigación, lectura y análisis de los documentos que fundamentan la defensoría de la audiencia e informan sobre las funciones del defensor, regulan sus acciones y establecen parámetros en los derechos del auditorio susceptibles de vulnerarse y convertirse en temas de defensa. En el mismo sentido dominar las atribuciones legales para trocárlas en formas de llegar a la meta de ser un enlace entre la sociedad quintanarroense y las estaciones de radio y televisión del SQCS.

En este eje de acción se considera la alfabetización de las audiencias a través de la plataforma electrónica y con mensajes radiofónicos y televisivos que serían emitidos en el canal de televisión y en las estaciones de radio.

Asimismo habrá de considerarse la capacitación a través de folletos e inserciones en revistas especializadas, acerca de los derechos de las audiencias y el oportuno acceso a su defensa.

3.- RECEPCION Y TRAMITE CIUDADANO

Creación una plataforma electrónica de la defensoría de audiencia para recibir la participación de los ciudadanos o en su caso abrir una sección en las plataformas ya abiertas por el SQCS para informar, responder y capacitar a la audiencia.

Recibir, sustentar y dar trámite a la demanda de la audiencia ante las instancias correspondientes del SQCS, en los términos estipulados en la ley federal de telecomunicaciones y en el marco del código de ética del SQCS y en los plazos establecidos.

Implementar buzones tradicionales en la televisora y en las estaciones de radio para la recepción de quejas, comentarios, opiniones, etc.

Informar periódicamente sobre los casos atendidos, el proceso de trámite y las resoluciones correspondientes.

4.- INFRAESTRUCTURA

Este eje considera las condiciones óptimas para el ejercicio de la función, por lo que en la medida de lo posible, hacer acopio de ellas, permitirá mejores resultados. Los trabajos de trámite se harán en la computadora, pero llegará el momento en que se requiera un espacio físico.

a.- Física:

Computadora laptop

Acceso a la red de internet

Vehículo

Habilitar espacio de trabajo, mínimo de 3X3.5m.

Escritorio ejecutivo y silla

Material de oficina.

b.- Humana:

Un asistente general.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	MES	FECHA DE EJECUCION	LUGAR Y HORA	TEMA:
ENTREVISTA EN RADIO CHETUMAL A.M.	DIFUSION	MARZO	20-03-18	PROGRAMA: HORA POR DEFINIR	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA, FUNDAMENTACION DE SU EXISTENCIA: FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS.
ENTREVISTA EN RADIO CHETUMAL	DIFUSION	MARZO	20-03-18	PROGRAMA: HORA POR DEFINIR	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA: FUNDAMENTACION DE SU

F.M.					EXISTENCIA, FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS.
ENTREVISTA EN CANAL DE TELEVISION DEL S.Q.C.S.	DIFUSION	MARZO	20-03-18	PROGRAMA: HORA POR DEFINIR	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA: FUNDAMENTACION DE SUS EXISTENCIA, FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.
LECTURA Y ANALISIS	CAPACITACION	MARZO	DEL 10 DE FEB AL 10 DE MARZO	ESPACIO PERSONAL	MARCO JURIDICO DE LA EXISTENCIA DEL DEFENSOR DE AUDIENCIA Y FUNCIONES.
LECTURA Y ANALISIS	CAPACITACION	MARZO	DEL 10 DE FEBRERO AL 16 DE MARZO	ESPACIO PERSONAL	LINEAMIENTOS GENERALES DEL IFETEL.
LECTURA Y ANALISIS	CAPACITACION	MARZO	DEL 16 DE FEBRERO AL 10 DE MARZO	ESPACIO PERSONAL	DERECHOS DEL RADIO Y TELEAUDITORIO Y FORMA DE PARTICIPACION.
LECTURA Y ANALISIS	CAPACITACION	MARZO	DEL 16 DE FEBRERO AL 10 DE MARZO	ESPACIO PERSONAL	CODIGO DE ETICA DEL S.Q.C.S.
ENTREVISTA EN RADIO DE F. CARRILLO PUERTO	DIFUSION	MARZO	22 -03-18	PROGRAMA: HORA POR DEFINIR	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA: FUNDAMENTACION DE SUS EXISTENCIA, FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA
ENTREVISTA EN	DIFUSION	MARZO	23-03-18	PROGRAMA:	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA:

RADIO RIVIERA MAYA				HORA POR DEFINIR	FUNDAMENTACION DE SUS EXISTENCIA, FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA
ENTREVISTA EN RADIO CARIBE FM DE CANCUN	DIFUSION	MARZO	24-03-18	PROGRAMA: HORA POR DEFIRNIR	EL DEFENSOR DE AUDIENCIA: FUNDAMENTACION DE SUS EXISTENCIA, FUNCIONES Y MECANISMOS DE PARTICIPACION.
DISEÑO Y PRODUCCION DE SPOT 1 DE RADIO	DIFUSION CAPACITACION	ABRIL	DEL 9 AL 27 DE ABRIL	CABINA DE RADIO CHETUMAL	GENERAL: DERECHO DE LAS AUDIENCIAS Y COMO PARTICIPAR
DISEÑO Y PRODUCCION DE SPOT 2 DE RADIO	DIFUSION CAPACITACION	ABRIL	DEL 9 AL 27 DE ABRIL	CABINA DE RADIO CHETUMAL	DERECHOS DE LAS AUDIENCIA: GRUPOS, INCLUSION Y COMO PARTICIPAR
DISEÑO Y PRODUCCION DE SPOT 3 DE RADIO	DIFUSION CAPACITACION	ABRIL	DEL 9 AL 27 DE ABRIL	CABINA DE RADIO CEHTUMAL	DERECHIS DE LA AUDIENCIA: RUBROS Y COMO PARTICIPAR
DISEÑO Y PRODUCCION SE SPOT 4 DE RADIO	DIFUSION CAPACITACION	ABRIL	DEL 9 AL 27 DE ABRIL	CABINA DE RADIO CHETUMAL	DERECHOS DE LA AUDIENCIA: FORTALECIMIENTO DE LA RADIO Y LA TELEVISION Y COMO PARTICIPAR.
CREACION DE PLATAFORMA ELECTRONICA	DIFUSION Y RECEPCION Y TRAMITE CIUDADANO.				EL DEFENSOR MARCO LEGAL DERECHOS DE LA AUDIENCIA MECANISMOS DE PARTICIPACION
CAPTACION DE SUGERENCIAS, OPINIONES, CRITICAS DE LA AUDIENCIA.	RECEPCION Y TRAMITE CIUDADANO.	PERMANENTE.	TODO EL AÑO	BUZONES ELECTRONICO Y FISICOS DE LA DEFENSORIA DE AUDIENCIA	DAR TRAMITE Y RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESPECIFICADOS POR LALEY.

PRODUCCION E INSTALACION DE BUZONES TRADICIONALES	RECEPCION Y TRAMITE CIUDADANO	PERMANENTE	PERMANENTE	CANAL DE TELEVISION EMISORAS DE RADIO.	REVISION PERIODICA DE CASOS PARA TRAMITAR Y SOLUCIONAR.
ATENCION A LOS CASOS QUE PLANTEE LA AUDIENCIA	RECEPCION Y TRAMITE CIUDADANO	PERMANENTE	PERMANENTE	S.Q.C.S. E INTERESADOS.	DAR TRÁMITE Y SOLUCION.
INFORMAR SOBRE LA GESTION		COMO ESTABLECE N LOS LINEAMIENTOS	REVISAR DISPOSICIONES PARA DAR INFORMES.	INFORMES A TRAVES DE LAS VIAS ESTABLECIDAS ACORDADAS.	INFORME BIMESTRAL INFORME
INSERCIÓN DE PROMOCIONALES	CAPACITACION	UNA VEZ AL MES		PERIODICOS Y REVISTAS	DERECHOS DE LA AUDIENCIA MECANISMOS DE PARTICIPACION
DISEÑO, PRODUCCION Y TRANSMISION DE SPOT TELEVISIVO.	DIFUSION CAPACITACION	PERMANENTE	PERMANENTE	TELEVISION DEL S.Q.C.S.	DERECHOS DE LA AUDIENCIA FORMAS DE PARTICIPACION.
ASISTIR A REUNIONES	CAPACITACION	CUANDO LAS CONVOQUEN	PERMANENTE	AL LUGAR DONDE CONVOQUEN	DEFENSORIA DE AUDIENCIA
ASISTIR A TALLERES	CAPACITACION	CUANDO CONVOQUEN	PERMANENTE	AL LUGAR DONDE CONVOQUEN	DEFENSORIA DE AUDIENCIA
HABILITAR ESPACIO FISICO.	INFRAESTRUCTURA	MAYO	30-05-18	EL QUE SE ACUERDE PARA RENTA.	INSTALACION DE OFICINA
SOLICITAR	INFRAESTRUCTURA	MAYO	30-05-18	EL QUE SE ACUERDE	ESCRITORIO Y SILLA

ADECUACION DE OFICINA	URA FISICA				COMPUTADORA
SOLICITAR PERSONAL DE APOYO	INFRAESTRUCUTURA HUMANA	MAYO	30-05 18	OFICINA INSTALADA	APOYO GENERAL.

VII.- DOCUMENTOS DE TRABAJO.

El desarrollo de las actividades propias de la defensoría de audiencia ha requerido conocer una serie de documentos de donde emana, primero, la idea de reconocer los derechos de las audiencias de la radio y la televisión, posteriormente las que dan vida a los mecanismos para defenderlos y después aquellos que reglamentan o regulan las acciones de los actores que participan en esta novedosa estrategia cuyo fin es defender un derecho humano a la información y al ejercicio de la libertad de expresión.

Los documentos que refiero, son básicamente útiles, cuanto obligatorio conocerlos para comprender el espíritu de la ley para salvaguardar los derechos ciudadanos y de alguna manera comprometer la imparcialidad, neutralidad e independencia del defensor en el ejercicio de sus funciones, así como el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a la concesionaria o medio de comunicación.

A.- ARTICULOS 6° Y 7° DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

(INSERTAR)

B.- LEY FEDERAL DE RADIO Y TELECOMUNICACIONES.

C.- LINEAMIENTOS GENERALES DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

D.- CODIGO DE ETICA DE LA DEFENSORIA DE LAS AUDIENCIAS DEL SQCS

E.- LINEAMIENTOS DEL DEFENSOR DE LAS AUDIENCIAS DEL SQCS

F.- MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA DE LAS ESTACIONES DE RADIO Y CANALES DE TELEVISION DEL SQCS

G.- LINEAMIENTOS DEL SQCS

H.- REGLAS PARA LA EXPRESION DE DIVERSIDADES IDEOLOGCAS, ETNICAS Y CULTURALES DEL SQCS

VIII.- REUNION CON DIRECTIVOS DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACION SOCIAL.

En coordinación con la dirección general del SQCS y con la finalidad de acordar acciones para la difusión de la defensoría de audiencia se efectuó un reunión de trabajo con los directivos del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, el día miércoles 11 de abril a las 11:00 horas en las oficinas de la dirección general, como primer punto de la agenda, la directora general Martha del Carmen Silva Martínez, presentó a Roque Osorio Ac como defensor de audiencia y acto seguido el defensor expuso una serie de actividades para coordinar con cada uno de los funcionarios.

El subdirector general de Radio, propuso la realización de un foro con la comunidad universitaria para que conozcan la oferta programática del SQCS y los servicios de la defensoría de audiencia.

Se acordó una reunión con el director de informática para conocer la operación de la plataforma electrónica del SQCS, en particular la sección del defensor de audiencia y el mecanismo de participación ciudadana, la producción de promocionales informativos de radio y televisión y una posterior reunión con la directora general para acordar fechas para inicio de transmisión de los promocionales tanto en radio como en televisión.

Participaron en la reunión la C. Martha Silva Martínez, directora general del SQCS, Lic. Javier Vite Orozco, subdirector general de radio, C. Alfredo Rodríguez Ramírez, director de televisión, Lic. Alfredo Can Reséndiz, director de informática y Roque Osorio Ac, defensor de audiencia.





IX.- ENTREVISTAS EN DIFERENTES PROGRAMAS DE RADIO.

El desarrollo del plan de trabajo contempla dentro el eje de capacitación la participación del defensor de audiencia en los diferentes programas de las emisoras para que el auditorio conozca de la existencia del mismo, el sustento jurídico que lo crea y reglamenta sus acciones y la forma en que puede acceder a este servicio de defensoría. En acuerdo con la subdirección general de radio del SQCS, se programó la participación del defensor en los siguientes programas:

El día martes 22 de mayo a las 10:00 y 10:30 horas respectivamente.

En Chetumal FM 100.9, “En cabina “con Víctor Cáceres

(foto)

En Radio Chetumal AM “Solo para enamorados” con Dick Rosado

(foto)

El sábado 26 de mayo a las 18:00 horas

En Chetumal FM 100.9 “ El Roll” con Freddy, Grecia, Darwin y Maya.

(foto)

El miércoles 30 de mayo a las 10:00 horas.

En Chetumal FM 100,9 “Voces encontrada” con Eduardo Aguilar y Javier Venegas.

(foto)



En el programa “El roll” con Freddy, Grecia, Darwin y Maya el 26 de mayo.

Para el mes de agosto se han programado participaciones del defensor de audiencia en diferentes programas en las emisoras de radio Chetumal F.M. en el 100.9 y Radio Chetumal A.M., para desarrollar tres temas fundamentales para conocimiento de la audiencia: la fundamentación jurídica, las funciones del defensor, y la forma de participar de la ciudadanía.

1.- 11 de agosto, sábado

“En cabina con Efrén Cruz”

20 a 22 hrs.

100.9 F.M.

2.- 13 de agosto, lunes

“Revista deportiva” con Alberto Favela

15 a 17 hrs.

Radio Chetumal, A.M.

3.- 17 de agosto, viernes

“Voces encontradas”

Con Eduardo Aguilar y Javier Venegas

10:00 hrs.

100.9 Chetumal F.M.

4.- 17 de agosto, viernes

“Buenas tardes radio”

16 a 17 hrs. 100.9 F.M.

Martha Reyes.

5.- 19 de agosto, domingo

“La miscelánea” con Víctor Cáceres

6 a 8 hrs.

Radio Chetumal A.M.

6.- 23 de agosto, jueves

“Bulevar ,jazz, café” con Daniel Gómez

21 a 22 h

100.9 F.M.

7.- 28 de agosto, martes

“Inter” con Carlos Cobos

20 a 22 hrs.

100.9 Chetumal, F.M.

8.- 29 de agosto, miércoles

“Malabares de palabras”

21 a 22 horas

Roberto Estrada- Octavio Chávez

Gabaldón.



En el programa “Voces encontradas”, con Eduardo Aguilar y Javier Venegas el 17 de agosto.



En el programa “La miscelánea” con Víctor Cáceres el domingo 19 de agosto.

X.- ATENCION A LA AUDIENCIA

Como se ha informado bimestralmente, los casos recibidos son 4, el primero se refiere al caso del programa radiofónico “rock todopoderoso, que sobre su reducción de tiempo al aire ocasionó la queja de un radioyente a través de Facebook, el asunto lo conocí

por aviso de la presidenta del Consejo Ciudadano. Al solicitar información a la dirección general sobre el tema, ya estaba en resolución con una reunión con personal de la emisora y el mismo productor, alcanzando un acuerdo satisfactorio que incluía la continuación del programa, aclarándose que no se había cancelado, sino reducido el tiempo al aire, quedando hora de una hora. De los otros casos, uno era anónimo y se trataba de una queja, según el quejoso por no recurrir a las fuentes confiables en el caso de una nota informada en un noticiario sobre una taxista desaparecida y posteriormente encontrada muerta. Otro más se trató de una felicitación a los productores de noticias por la calidad de su programa y a la vez solicitud de información sobre un reportaje en el que se habla de una curandera con hierbas medicinales. Para ese caso se solicitó a la subdirección de radio la información sobre el referido, respondiendo por oficio que hacían falta datos más específicos para tener la información solicitada. El último caso fue una solicitud de servicio social para localizar donadores de sangre para paciente en un hospital de Playa del Carmen, dándole el curso inmediato como procede en estos casos.

XI.- PROPUESTA DE PROMOCIONALES DE RADIO PARA DIFUSION DE LA DEFENSORIA DE AUDIENCIA.

Para lograr la participación ciudadana, el conocimiento de la existencia del defensor de audiencia como uno de sus derechos es más que necesario. De ahí el planteamiento para la producción de promocionales para enterarla a través de impactos diarios durante la transmisión de las emisoras sobre la forma de acceder al servicio de defensoría. Importante es hacer de su conocimiento sobre el mecanismo de participación y las reglas para ello, así también de las plataformas electrónicas a disposición para el acceso, esto considerando a la audiencia adulta para quien las vías tradicionales de contacto con la emisora es el teléfono a cabina y la tecnología, de uso común entre las audiencia joven, se abre paso poco a poco entre los adultos.

La temática de los promocionales es variada y tiene que ver con el espíritu de la misma ley que reconoce los derechos de las audiencias a partir de las reformas constitucionales y establece los mecanismos para su defensa, hace visible el compromiso de los medios de comunicación de otorgar productos de calidad con cierta carga informática que contribuya a la formación de audiencias críticas, reflexivas, productos con garantía de imparcialidad y respeto a los derechos humanos.

Se ha programado una reunión de trabajo con el subdirector de radio del SQCS, el día jueves 9 de agosto para presentarle el proyecto y acordar todo lo referente a la producción y contenidos.

Mensajes radiofónicos.

El defensor de audiencia.

ESQUEMA DE PRODUCCION

Tema:

Tiempo de duración:

Productor:

Locutor (es):

Operador técnico:

Actor	Acción	t.p.	t.t.	Información adicional
Op.	Entra música, sube a pico y baja a fondo.			Música: Interprete: Archivo:
Loc.	El defensor de audiencia. Texto introductorio. (entrada institucional)			Grabado previamente
Op.	Sube música y baja a fondo (chispazo)			
Loc.	Lectura de texto sobre el tema. (primera parte)			
Op.	Sube música, breve puente y baja a fondo.			
Loc.	Lectura de texto sobre el tema (segunda parte)			
Op.	Sube música y baja a fondo (chispazo)			
Op.	Salida institucional defensor de audiencia.			Grabado previamente
Op.	Salida institucional sqcs.			Grabado previamente

TEMAS PARA LOS TEXTOS

N° 1.- EL DEFENSOR DE AUDIENCIA (normatividad)

N° 2.- EL DEFENSOR DE AUDIENCIA (qué es)

N° 3.-EL DEFENSOR DE AUDIENCIA (qué hace)

N° 4.- DERECHOS DE LA AUDIENCIA 1

N° 5.- DERECHOS DE LA AUDIENCIA 2

N° 6.- DERECHOS DE LA AUDIENCIA 3

N° 7.- LA AUDIENCIA INFANTIL

N° 8.- RESPETO A LA PLURIDAD CULTURAL

N° 9- LA ETNIA MAYA

N°10.- AUDIENCIA CON CAPACIDADES DIFERENTES

N°11.- EL DERECHO DE REPLICA

N°12.-EL DERECHO A LA INFORMACION

N°13.-DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESION

N°14.-EL CODIGO DE ETICA

N°15.-LA DIVERSIDAD

N°16.-COMPROMISO CON LA EDUCACION

N°17.-LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA

N°18.-COMPROMISOS DEL SQCS

CON LA AUDIENCIA.



AGRADECIMIENTOS

En el ejercicio de una función, sobretodo novedosa, como lo es esta del defensor de audiencia, es imprescindible el apoyo del mayor número de personas cuya tarea contribuya a alcanzar los objetivos que se plantean. Agradezco a la C. Martha del Carmen Silva Martínez, directora general del SQCS por las facilidades otorgadas para realizar esta labor de representación y defensa de los auditorios de la radio y la televisión del Sistema de comunicación pública a su cargo. A los subdirectores generales y directores de área por su apoyo en la coordinación de acciones para que la audiencia conozca la propuesta de la defensoría. A los compañeros productores y locutores de radio Chetumal AM y Chetumal FM por su generosidad y profesionalismo, por regalarme tiempo en sus programas para tratar los temas relativos a mi encomienda durante las entrevistas. Un agradecimiento especial a los ciudadanos, radioescuchas y televidentes del SQCS, los pocos, que participaron en su calidad de audiencia, sus planteamientos abren camino y anuncian que ésta será mayor en los próximos meses en la medida que se conozcan los mecanismos para hacerlo.

Chetumal, Quintana Roo a 3 Agosto de 2018.

EL DEFENSOR DE AUDIENCIA DEL SQCS.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' and 'O' followed by a horizontal line and a vertical line extending downwards.

PROFER. ROQUE OSORIO AC.

