

# **DEFENSOR DE AUDIENCIA**

## **INFORME DE FEBRERO 2019**

**SEGUNDO SEMESTRE CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1° DE  
JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**DEFENSORIA DE AUDIENCIA  
DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACION SOCIAL**

**INFORME DE FEBRERO 2019**

SEGUNDO SEMESTRE CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1° DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

**CONTENIDO**

I.- INTRODUCCION: LA DEFENSORIA DE AUDIENCIA

II.- DIFUSION DURANTE PROGRAMAS DE RADIO

III.- PARTICIPACION EN TELEVISION

IV.- CAMPAÑA DE DIFUSION DE LA DEFENSORIA A TRAVES DE MENSAJES DE RADIO.

V.- ATENCION CIUDADANA.

VI.- PARTICIPACION EN DEFENSA DE LA AUDIENCIA.

**I.-LA DEFENSORIA DE AUDIENCIA.**

La defensoría de audiencia se ha propuesto convertirse en un enlace entre las emisoras de radio y televisión del SQCS y las audiencias, y propiciar una participación crítica y propositiva en uso de su derecho a la libertad de expresión garantizada constitucionalmente. La finalidad, como se ha planteado es que los ciudadanos participen con sus opiniones, quejas, sugerencias y felicitaciones en el diseño de programas televisivos y radiofónicos que se ajusten a sus necesidades. Se trata de abrir espacios ciudadanos de opinión que influyan para garantizar la transmisión de programas que se ajusten a las características que la ley establece como derecho de las audiencias. De ahí, la importancia de la participación de éstas en el proceso para la creación de productos con la inclusión de opiniones ciudadanas como una forma para retroalimentar los contenidos en respuesta a los requerimientos de quienes hacen uso de su derecho que como audiencia les otorga la ley.

Como corresponde, diariamente se revisa la sección del defensor de audiencia en la página oficial del SQCS para recibir la participación de los ciudadanos que ven y escuchan la radio y la televisión. Se observa que quienes han decidido hacer sus comentarios, lo hacen de manera anónima y otros no autorizando la publicación de su nombre, como hemos comentado en los programas de radio y televisión en los que se ha participado para promover la defensoría de audiencia, uno de los requisitos para dar trámite a las participaciones es que no sean anónimas.

Cuando los participantes no autorizan la publicación de sus nombres, se les da trámite si sus planteamientos son relevantes para darles una respuesta.

## **II.- DIFUSION DURANTE PROGRAMAS DE RADIO**

Durante este periodo y en acuerdo con la subdirección general de radio, se continúa con las acciones de difusión en los diferentes programas de radio del SQCS, se ha decidido tocar el mayor número de programas de las emisoras Radio Chetumal AM y 100.9 FM, posteriormente se buscará un espacio en la televisora ya que abarca todo el estado para llegar con la información sobre la defensoría al grueso de la audiencia y finalmente tocar los programas radiofónicos en Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen y Cancún. Estas acciones a las que aún se les destinara una buena cantidad de tiempo, permitirán que haya una audiencia radiofónica y televisiva con el conocimiento de sus derechos y sobre los mecanismos establecidos para el uso del servicio del defensor de audiencia.

Para avanzar en el logro de este objetivo, se programó una serie de participaciones del defensor de audiencia en programas radiofónicos, calendarización entregada el pasado 9 de agosto.

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.

Durante este período, se participó en los programas de radio mencionados con la finalidad de difundir las tareas de la defensoría de audiencia, motivar la participación de las audiencias con sus comentarios, quejas, felicitaciones o propuestas para que contribuyan a mejorar la programación de la radio y la televisión del SQCS.

Hasta ahora se ha participado con entrevistas en 12 programas de la emisoras Chetumal FM 100.9 y Radio Chetumal 860 AM, programas con temática diversa, música variada e incluso con participantes en vivo. En algunos de estos se recibieron comentarios sobre el beneficio que pudiera representar a corto plazo la propuesta de la Defensoría, prometieron hacer sus comentarios a través de las vías institucionales que se anunciaron, solicitaron el retorno al aire de programas que fueron de su agrado en épocas pasadas y felicitaron a otros por contribuir durante años a su entretenimiento, cultura musical e informativa, asimismo solicitaron la ampliación de tiempo para los que son de su preferencia.

Entre los programas añorados se mencionan “El periódico de ayer”, “Desde el Café”, “Camino de la milpa” y “Clásicos del siglo veinte”. Para Boulevard Jazz Café y “La verde mañana” solicitan ampliación de tiempo de transmisión a dos horas. Manifestaron felicitaciones por la música y por los comentarios de valor informativo y cultural.

La audiencia hizo la sugerencia de contar con un espacio físico de la Defensoría para atención personalizada. Finalmente se informó sobre el procedimiento de trámite para cada caso que se expone y los tiempos establecidos en que se dará la respuesta conducente.

Se continuará con la tarea de difusión de la Defensoría de audiencia en próximas fechas en Radio Chan Santa Cruz de Felipe Carrillo Puerto, Radio Riviera en Playa del Carmen y Radio Caribe en Cancún y posteriormente a través de la televisión canal 4.1 del SQCS.

Asimismo se comunica que se han producido tres promocionales de radio que se transmitirán a partir de un acuerdo de transmisión con la Dirección General.

### **.III.-PARTICIPACION EN TELEVISION.**

Se ha contactado al Subdirector de televisión Alfredo Rodríguez Ramírez para dar continuidad a los acuerdos de la reunión anterior con los directivos del SQCS realizada el 11 de abril del presente. Es probable podamos reunirnos en fecha próxima para trabajar acerca de la producción de un mensaje para transmitir en televisión para difundir los servicios de la defensoría de audiencia.

### **IV.-CAMPAÑA DE DIFUSION DE LA DEFENSORIA A TRAVES DE MENSAJES RADIOFONICOS**

Para iniciar la producción de los mensajes radiofónicos, se diseñaron tres modelos que corresponden al tema del defensor. En el primero se desarrolla la temática normativa para que se conozca de donde surge esta nueva figura, el segundo trata de definir lo que es el defensor para la audiencia y el tercero sobre el mecanismo para la participación de las audiencias. El pasado jueves 9 de agosto, se hizo entrega a la dirección general de radio de los guiones para la producción de los referidos mensajes.

### **V.- ATENCION CIUDADANA**

Diariamente se revisa la vía de contacto con la audiencia a través de la sección del Defensor de Audiencia en la página oficial del SQCS para conocer las incidencias que pudieran llegar de las audiencias y se constata que aún es muy incipiente.

A través del conducto institucional ya establecido ha sido muy poca la participación y más que asuntos que deban tratarse en la defensoría de audiencia, se trata de solicitudes de servicios sociales que por su característica son atendidas por las emisoras.

Se observa que durante las entrevistas al Defensor de Audiencia, se motiva la participación del público y aunque se explica cuáles serán los conductos para recibir sus participaciones éstas no se reflejan en la sección del Defensor ubicada en la página oficial del SQCS.

Para tener un contacto más directo y otorgar respuestas más expeditas a quienes deseen participar, en coordinación con la dirección de informática a cargo del Lic. Alfredo Can, se busca crear un mecanismo electrónico, que pronto estará a disposición para dar respuesta directa y a la mayor brevedad a las participaciones de la audiencia.

### **VI.- PARTICIPACION EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA AUDIENCIA.**

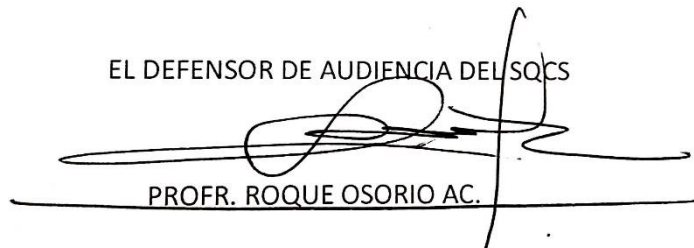
El pasado mes de noviembre se difundió la noticia sobre una propuesta de reformas para modificar el artículo 27 fracción VIII de la ley orgánica de la administración pública federal que

dotaría a la secretaría de gobernación del control de las estaciones de radio y televisión del servicio público. Esto, sin duda, se percibió como un claro asalto al servicio que prestan la radio y la televisión pública orientada a la preservación de la unidad nacional, el fortalecimiento de la educación y cultura, la difusión de la ciencia y la tecnología, el fomento del deporte y las artes. En el mismo sentido, la pérdida de autonomía en la selección de contenidos, sujetándolos a decisiones centralizadas, sin identificación con los intereses de los ciudadanos quienes a través de la historia de los medios de comunicación públicos, han ido conformando, con sus opiniones, las barras de programación.

Coincidentemente se realizaba la reunión nacional de la red de Radiodifusoras Educativas y Culturales donde el tema fue analizado. Recibí la información sobre el tema y la invitación para participar como defensor de la audiencia del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social con la firma de un documento para manifestar desacuerdo y que sería presentado en el senado de la República, por considerar que se intenta eliminar la independencia editorial de los medios públicos, sujetarlos a la difusión de propaganda y programación sin identidad con las audiencias. Con la presencia de organizaciones civiles, académicos y ciudadanos interesados en el tema se logró detener la referida reforma.

Chetumal, Quintana Roo a 28 de febrero de 2019

EL DEFENSOR DE AUDIENCIA DEL SQCS

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, is written over the printed name.

PROFR. ROQUE OSORIO AC.