

DEFENSOR DE AUDIENCIA

INFORME FINAL

DEFENSORIA DE AUDIENCIA
DEL SISTEMA QUINTANARROENSE DE COMUNICACION SOCIAL

**INFORME FINAL
RELATORIA.**

La defensoría de audiencia en Quintana Roo constituye la oportunidad para retomar el espíritu de origen de los medios públicos en el sentido más estricto, es decir, en el pleno respeto a los derechos constitucionales de los ciudadanos sobre todo los amparados en los artículos 6° y 7° constitucionales que garantizan el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la información. Al reconocerse los derechos de las audiencias a medios democráticos en los cuales puede participar aportando ideas, haciendo comentarios, externando quejas, levantando la voz cuando se vulneren sus derechos humanos, significa una nueva etapa en la que los medios públicos de radio y televisión puedan, rectificar caminos, consolidar los ya existentes y ofrecer productos mejor elaborados que sirvan en los términos que indica la normatividad para fortalecer la unidad nacional, difundir con respeto la cultura mexicana, regional y local, las lenguas indígenas, promover la ciencia y la tecnología, el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales y en el plano de lo humano el respeto a la diversidad ideológica, a la pluralidad, a la difusión de valores. Los medios públicos adquieren mayor relevancia en su relación con los ciudadanos y de alguna manera, legalizan su intervención, en cuanto a su derecho se refiere, para decidir que escucha y que ve en la radio y la televisión, con qué calidad, con qué contenidos. Esta nueva relación medios-audiencia es para la construcción, sin duda, de mejores medios públicos de comunicación.

En particular, el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social a través de la radio y la televisión se enfrenta a un reto que por su origen ya conoce y del cual gradualmente se ha apartado. Su meta no es competir con otros medios de otras características, las cuyas están planteadas y descritas en el decreto de su creación. El documento fundacional permite ver que habrá de dar de nuevo la voz y poner en la pantalla a los quintanarroenses de toda la geografía estatal, que se requerirá que estas voces y estas imágenes sean la columna vertebral de la programación, así como se plantea hoy, pero que es, su motivo de origen.

La función de la defensoría de audiencia es motivar el conocimiento de que este tipo de radio y televisión es a la que tiene derecho la audiencia y propiciar su participación incluso con propuestas para mejorarla.

Después de los trámites reglamentarios, asumir la responsabilidad y la presentación oficial el 20 de febrero de 2018, diseñe un plan de trabajo con cuatro líneas de acción, tres de

ellas dirigidas a dar funcionalidad a la defensoría de audiencia. La CAPACITACION era imperiosa, dado que el DEFENSOR DE AUDIENCIAS es una figura nueva sobre la había que tener conocimiento, la DIFUSION los derechos de las audiencias estipulados en el artículo 256 de la ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión y la PARTICIPACION CIUDADANA o de la audiencia para recibir y dar trámite a las inquietudes de la audiencia, la última línea de acción se refiere a la INFRAESTRUCTURA mínima requerida para el ejercicio de la encomienda.

CAPACITACION

Conforme a lo programado se hicieron las lecturas de los documentos normativos como una manera de auto-capacitación en el tema de la defensoría de audiencia. Entre estos:

La reforma constitucional de los artículos 6° y 7° sobre la libertad de expresión y el derecho a la información,

La ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión en particular artículo 256 en el que se enumeran los Derechos de las audiencias,

El articulado que enumera los derechos de la audiencia infantil, los derechos los grupos vulnerables, los de los grupos étnicos,

El código de ética del defensor de audiencia,

Las reglas para la expresión de diversidades ideológicas, étnicas y culturales del SQCS,

Criterios para la independencia y una política editorial imparcial y objetiva del SQCS,

Mecanismos de participación ciudadana de las estaciones de radio y canales de televisión del SQCS.

DIFUSION

Se participó en 14 programas de radio en los que se desarrollaron tres temas principales: el defensor de audiencia, su marco normativo, sus funciones y los mecanismos para la participación de la audiencia.

Durante los programas “Voces encontradas, bulevar Jazz Café y La verde mañana entraron numerosos comentarios en las redes personales de sus conductores lo cual denota presencia de audiencia con interés en los temas que en ellos se tratan y la música que comparten con el público.

De los 20 participantes contabilizados 12 fueron hombres, es decir el 60%, 9 mujeres 45% y 1 familiar, 5%

En la sección del defensor de audiencia recibimos un total de 9 participaciones ciudadanas de las cuales 4 fueron hombres 44.4 %, 4 mujeres 44.4 % y 1 anónimo 11.1%.

Se acordó la producción de promocionales de radio y televisión para difusión continua de los servicios de la defensoría de audiencia. En coordinación con la subdirección general de radio se produjeron tres promocionales y están pendientes dos más por producir, que serán transmitidos en las emisoras del SQCS en cuanto se logre el acuerdo con la dirección general.

La producción del promocional de televisión continúa pendiente debido a que no se ha concretado una reunión con la dirección de televisión para acordar su contenido y formato.

PARTICIPACION CIUDADANA

En consideración a que la defensoría de audiencia es un servicio nuevo en la radio y la televisión pública de Quintana Roo, la participación de la audiencia aun es incipiente, se observa mayor participación durante la emisión, en vivo, de los programas en las redes de sus conductores y en el teléfono de cabina. En la sección del defensor es mínima la participación con la característica de que no permiten el uso de sus nombres o simplemente hacen comentarios anónimos.

En coordinación con el área de informática se diseñó un mecanismo de respuesta inmediata a la audiencia, ya disponible, con la finalidad de dar una respuesta a los participantes en el menor tiempo posible.

Comparto un ejercicio sobre el mecanismo de atención a la participación ciudadana, son casos reales, se omiten o cambian nombres debido a que no autorizaron los ciudadanos participantes el uso público de sus nombres.

Felicitación para el programa infantil protagonizado por Marioneto, quien la envía no autorizó publicar su nombre.

Atención: se comunicó la felicitación

Felicitación para la serie "Hablemos de Justicia con doña Justa que llevo al buzón del defensor. Radio Caribe, Cancún. El radioyente no autorizó la publicación de su nombre.

Mensaje: "Escuche por la estación de radio que existe un programa que se llama Doña Justa con Angelica Aragón. Desconozco exactamente como sea, entiendo que se trata de justicia y me interesa saber si podría participar en él, pues trabajo en la administración de justicia. De antemano, gracias."

Respuesta:

Gracias por comunicarse al Buzón del defensor de audiencia del SQCS, asimismo gracias por sus felicitaciones, que ya han sido comunicadas a la dirección general de radio, por la transmisión del programa "Hablemos de justicia con Doña Justa".

Le informo que ésta es una producción externa, bajo el auspicio de la asociación civil “Mujeres en Frecuencia” y la agencia de los estados unidos para el desarrollo internacional USAID, a través de su programa “Promoviendo Justicia” para difundir el Sistema Penal Acusatorio en zonas rurales y populares. La totalidad de programas que componen la serie ya han sido grabados y su transmisión en las emisoras del SQCS es en acuerdo con la Red de Radiodifusoras y televisoras Educativas y Culturales de México, A.C.

Según palabras del Director de Radio, ante quien expuse su inquietud y sus felicitaciones, se propone incrementar las pautas de transmisión de la serie a efecto que la escuche un mayor número de ciudadanos.

Su participación coadyuvará en la definición del tipo de programas que la audiencia prefiere y requiere, le reitero mi agradecimiento. El Defensor de Audiencia tiene la tarea de llevar las inquietudes de la audiencia para que juntos hagamos la radio pública que merecemos.

Sugerencia:

100.9 Chetumal

No se autoriza uso del nombre.

Mensaje: sugiero que se concentren en que el evento de volibol ES SOBRE VOLIBOL y no sobre ir a ver muchachas de “buen ver”. Es penoso escuchar de una reportera “aunque seamos mujeres, podemos ir a ver a las muchachas”. Las deportistas no son objetos. Cualquier cosa que hagamos por la equidad de género es buena. No creen?

Tramite

La sugerencia es en relación a la transmisión del evento internacional de volibol playero realizado en Chetumal. De inmediato por considerar que se trató de un evento de tal característica me comuniqué a la Dirección de Televisión con el director Alfredo Rodríguez a quien compartí la sugerencia, otorgándome la información suficiente para responder que había sostenido una plática con los conductores y cronistas del evento deportivo a efecto que se cuidara el lenguaje durante las transmisiones, que no usaran calificativos para las deportistas y que la narración sea en estricto sentido deportivo.

“Estimado amigo, después que platicamos sobre el tema de la queja de una televidente sobre el uso del lenguaje durante la transmisión del juego del torneo internacional de voleybol que se realiza en Chetumal, le pedimos a los conductores y cronistas de los juegos, no usaran calificativos sobre las jugadoras, se pidió que la narración se concretara al aspecto deportivo de la competición”

Respuesta: Estimada “N”, respecto a tu comentario-queja sobre el uso de lenguaje inadecuado en la narración del primer partido del torneo internacional de voleybol, te comunico que ya ha sido tratado con el director de televisión, el cual a pedido a los conductores y narradores concretarse al aspecto deportivo del evento y evitar el uso de calificativos al referirse a las jugadoras.

Queja

Canal 4.1 televisión

Cancún

No autoriza uso de su nombre.

Mensaje: A pesar que ya asignaron el canal 34 a Cancún en H.D., aún siguen teniendo problemas en conexión, audio y video, un canal que se tiene como otra opción deja mucho que pensar, pues aún falta mucho para estar a nivel de los canales comerciales y estatales en otros estados. Es una pena!, ya mandé muchos mensajes a su Facebook y nadie tiene el interés de solucionar su problema en TV, disque H.D. Solo leen el mensaje mas no dan una respuesta.

RESPUESTA:

Como me solicitó el Director de Televisión, le compartí por escrito la queja del televidente considerado de interés, por lo que aun cuando no autorizo el uso de su nombre está siendo atendido. Él a su vez solicito a su área técnica dar la información pertinente para otorgar una respuesta a la queja.

Según información del Ing. Fernando Navarrete García, director técnico, en efecto el Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgó al SQCS, la concesión de uso público para la utilización de la banda de frecuencias de 590 a 596 MHz conocida como canal 34 en la que por ley, deberá estar contenida al menos una señal digital de video y audio, ya sea en calidad SD o HD, debido a que en la frecuencia asignada, canal 34, se podrían transmitir varias señales, es necesario identificarlas, por lo nuestra señal se encuentra en el canal 4.1.

Continúa explicando el Ing. Navarrete, el estatus técnico del equipo electrónico para la generación de la señal es el necesario para producir una señal digital con calidad estándar lo que significa que el tamaño de cada cuadro de nuestra señal es de 720 por 480 pixeles cuando la mayoría de televisoras transmiten en alta definición, es decir que cada cuadro de su señal es de 1080 por 720 pixeles. Sin embargo, la presente administración trabaja para obtener el recurso económico para la adquisición del equipo electrónico que permita transmisiones de mayor calidad como la que todos los ciudadanos merecemos.

Con esta explicación técnica, espero dar una respuesta justa al interesado, en el entendido que se hace el esfuerzo por ofrecer una mejor señal a futuro.

PENDIENTES

Para 2019 se pretende continuar con los servicios de la defensoría en las emisoras de radio del SQCS ubicadas en Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen y Cancún con la misma temática:

Marco normativo de la Defensoría de Audiencia, funciones del defensor y mecanismo para la participación ciudadana.

Producción de promocional de televisión.

Producción de dos promocionales más de radio

Acordar las pautas de transmisión en las emisoras.

Consideraciones finales.

La información obtenida me permite, primero, agradecer la prontitud de los funcionarios del SQCS para dar solución y respuesta oportuna para los casos planteados por ciudadanos radioescuchas:

-Preocupados por el buen uso del lenguaje durante la transmisión del campeonato internacional de volibol realizado en Chetumal,

-Por la calidad técnica de las transmisiones de la televisión en Cancún.

Por una atenta solicitud en el sentido de ser más oficiosos en la búsqueda de información con la finalidad de ser imparciales en su manejo.

Por el interés de quien solicitó datos acerca de la serie radiofónica "Hablemos de justicia"

AGRADECIMIENTOS

A la C. Martha Silva Martínez por las facilidades otorgadas para el desempeño de esta encomienda.

Agradezco la disposición y colaboración del subdirector general de radio Lic. Javier Vite Orozco, a los directores de Televisión Alfredo Rodríguez Ramírez, del área técnica Ing. Fernando Navarrete García y de informática Lic. Alfredo Can Reséndiz.

A partir de los mensajes en los que la audiencia manifestó sus ideas, sus opiniones, quejas y sugerencias, me permito poner a consideración de los directivos de las áreas correspondientes del SQCS, las siguientes:

RECOMENDACIONES:

1.-Incrementar las pautas de transmisión de la serie "Hablemos de justicia, con doña Justa".

2.- Solicitar a los locutores y comentaristas ser puntuales en el uso del lenguaje durante las transmisiones en vivo, ponderando la temática a tratar por encima de comentarios de género u otros que afecten los derechos de las audiencias.

3.- Considerar el incremento de tiempo para los programas "Bulevar Jazz café" y "La verde mañana", en atención a su audiencia que así lo solicita, considerándolos programas con música selecta e información que coadyuva al fortalecimiento de la cultura general .

4.-Considerar la producción de la segunda época de series como "Camino de la milpa", "El periódico de ayer", "Clásicos del siglo XX" de gratos recuerdos para la asidua audiencia de las emisoras de radio Chetumal AM y Chetumal FM.

5.- Para la televisión el único comentario es una felicitación de un televidente para el programa de "Marioneto", por lo que se recomienda apoyo suficiente para mantenerlo con buenos contenidos y mejor producción.

Chetumal, Quintana Roo a 07 de enero de 2019

EL DEFENSOR DE AUDIENCIA DEL SQCS

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical stroke, is written over a horizontal line.

PROFR. ROQUE OSORIO AC.