



Televisión Educativa



DEFENSORÍA DE AUDIENCIA

INFORME 2018

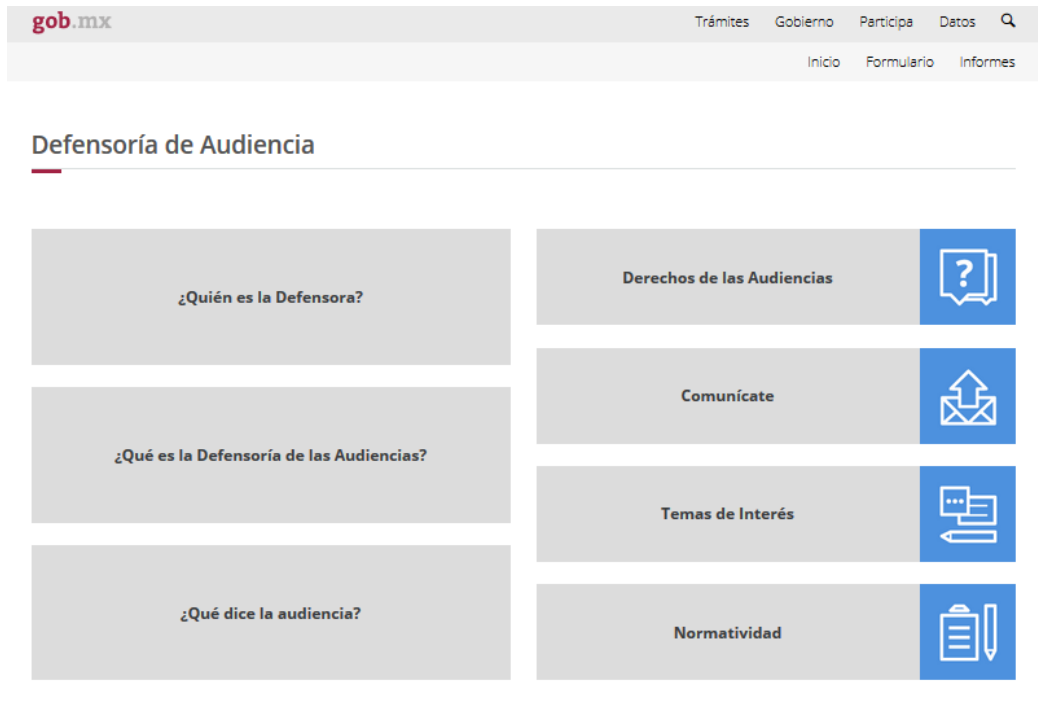
PRESENTACIÓN

En el presente informe se reportan las actividades realizadas por la Defensoría de Audiencia de la Dirección General de Televisión Educativa, para el canal Ingenio TV, durante el periodo de enero 2018 a enero 2019, de acuerdo a los siguientes objetivos:

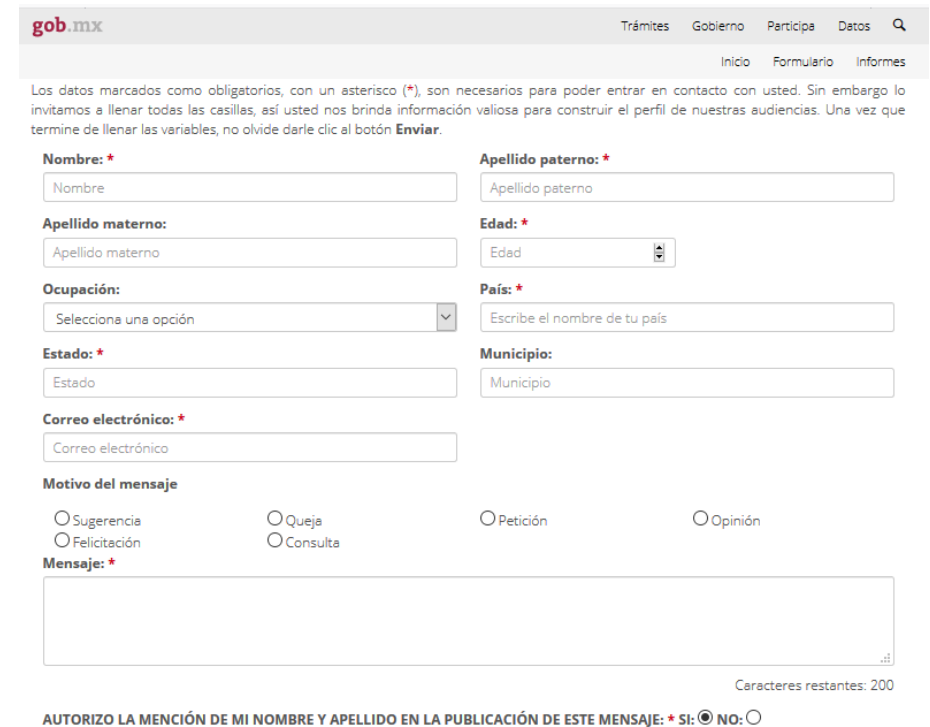
1. Establecer contacto con las audiencias: registrar y responder las peticiones, consultas, inquietudes, sugerencias y quejas recibidas a través de los medios de contacto.
2. Atender las solicitudes de Ingenio TV acerca de los registros de la audiencia, para los formatos del mecanismo de participación ciudadana.
3. Difusión de la campaña Derechos de las Audiencias SPR/Cátedra Unesco.
4. Vinculación con diversas instituciones, asociaciones y organismos vinculados con medios públicos y derechos de las audiencias.

I. CONTACTO CON LAS AUDIENCIAS

A lo largo del periodo de actividades de la defensoría, de mayo de 2017 a enero de 2019, se han recibido **32 mensajes por parte de la audiencia**. La defensoría de audiencias de Ingenio TV cuenta con los siguientes mecanismos de contacto, para la atención a los mensajes de la audiencia: buzón de voz, correo electrónico defensoria@tveducativa.gob.mx y página web: <https://defensoria.televisioneducativa.gob.mx/> con formulario, como se ilustra a continuación.

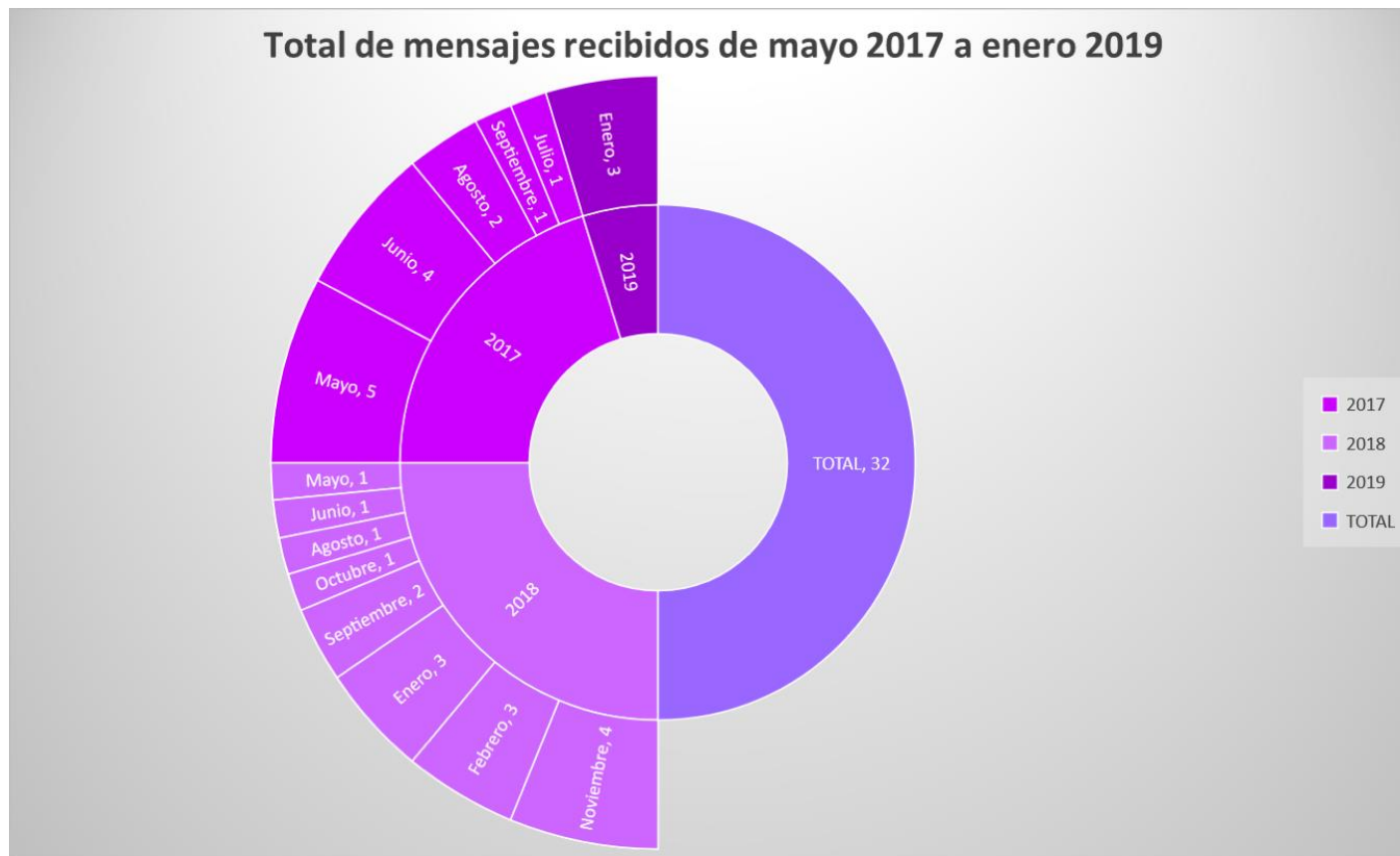


The screenshot shows the website header with 'gob.mx' and navigation links: Trámites, Gobierno, Participa, Datos, and a search icon. Below the header, the main content area is titled 'Defensoría de Audiencia'. On the left, there are three vertical menu items: '¿Quién es la Defensora?', '¿Qué es la Defensoría de las Audiencias?', and '¿Qué dice la audiencia?'. On the right, there are four horizontal menu items: 'Derechos de las Audiencias', 'Comunícate', 'Temas de Interés', and 'Normatividad', each with a corresponding icon.

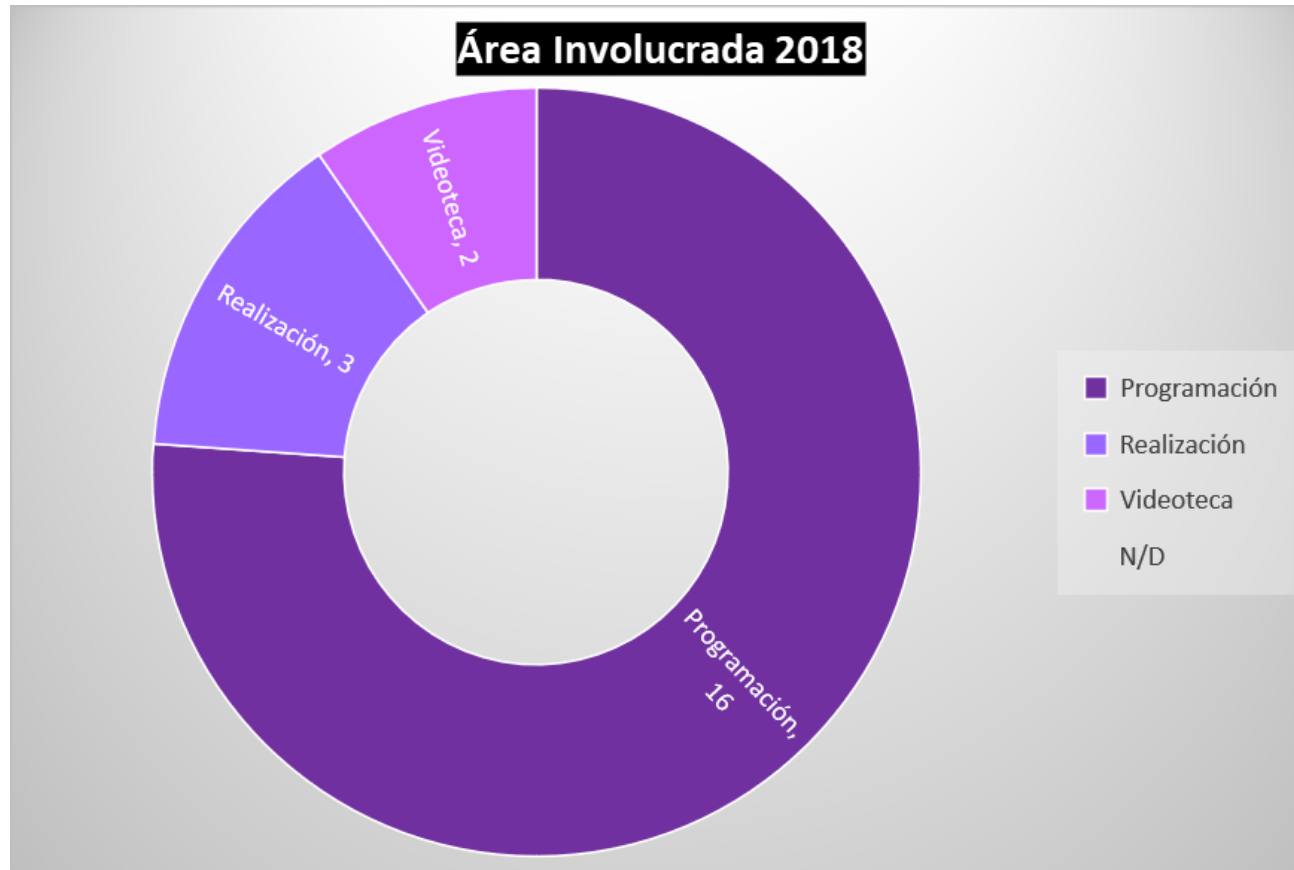


The screenshot shows a contact form on the website. The header is identical to the previous screenshot. Below the header, there is a warning message: 'Los datos marcados como obligatorios, con un asterisco (*), son necesarios para poder entrar en contacto con usted. Sin embargo lo invitamos a llenar todas las casillas, así usted nos brinda información valiosa para construir el perfil de nuestras audiencias. Una vez que termine de llenar las variables, no olvide darle clic al botón **Enviar**.' The form fields include: 'Nombre: *' (input), 'Apellido paterno: *' (input), 'Apellido materno:' (input), 'Edad: *' (dropdown), 'Ocupación:' (dropdown), 'País: *' (input), 'Estado: *' (input), 'Municipio:' (input), 'Correo electrónico: *' (input), and 'Motivo del mensaje' (radio buttons for Sugerencia, Queja, Petición, Opinión, Felicitación, Consulta). There is a 'Mensaje: *' text area at the bottom. A character count 'Caracteres restantes: 200' is shown. At the bottom, there is a checkbox: 'AUTORIZO LA MENCIÓN DE MI NOMBRE Y APELLIDO EN LA PUBLICACIÓN DE ESTE MENSAJE: * SI: NO:

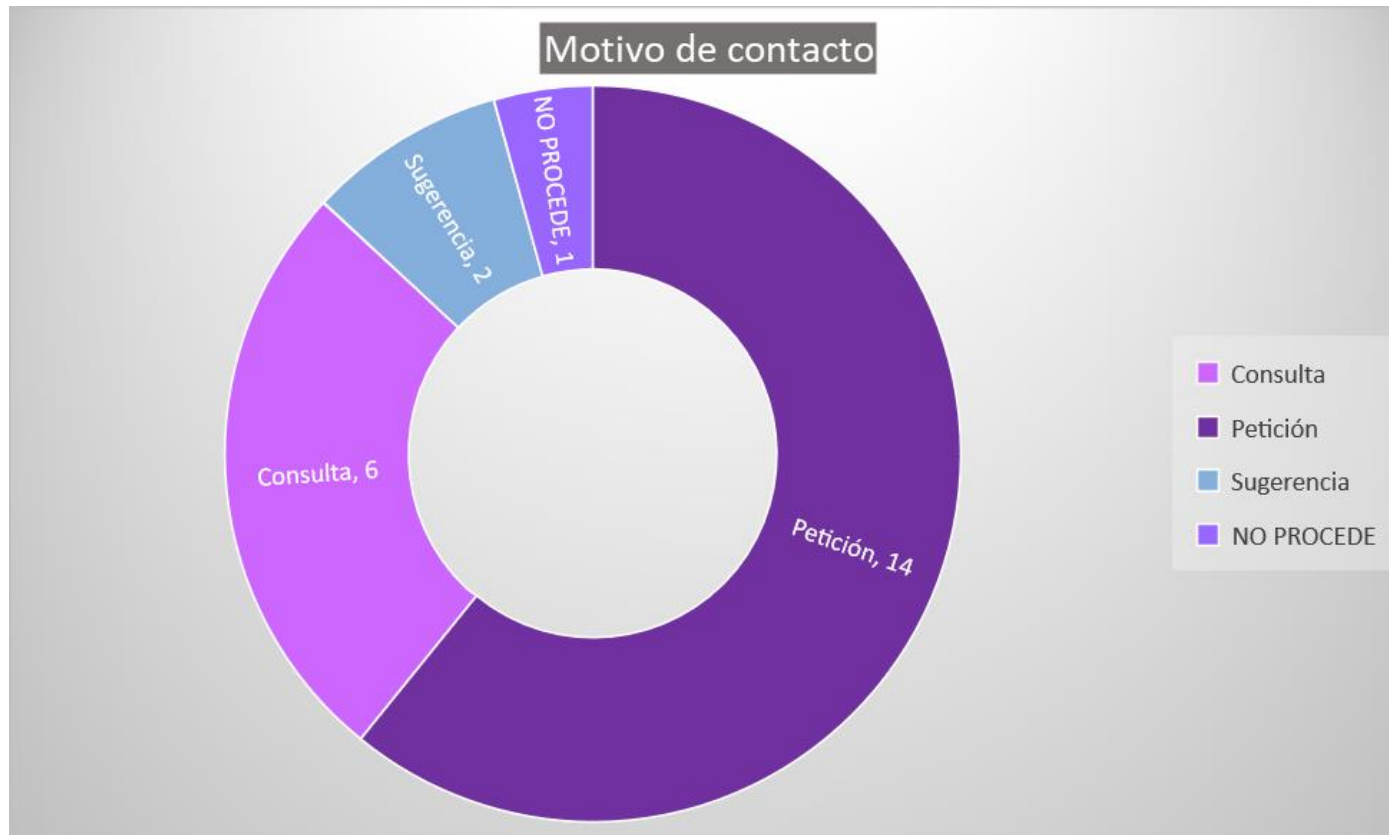
De los 32 mensajes recibidos, 19 corresponden a 2018 y tres a enero 2019. Han sido atendidos por la Defensoría, consultando principalmente al área de Programación sobre las peticiones y dudas recibidas.



De los mensajes restantes, en tres ocasiones se involucró al área de realización y dos veces al área de videoteca.

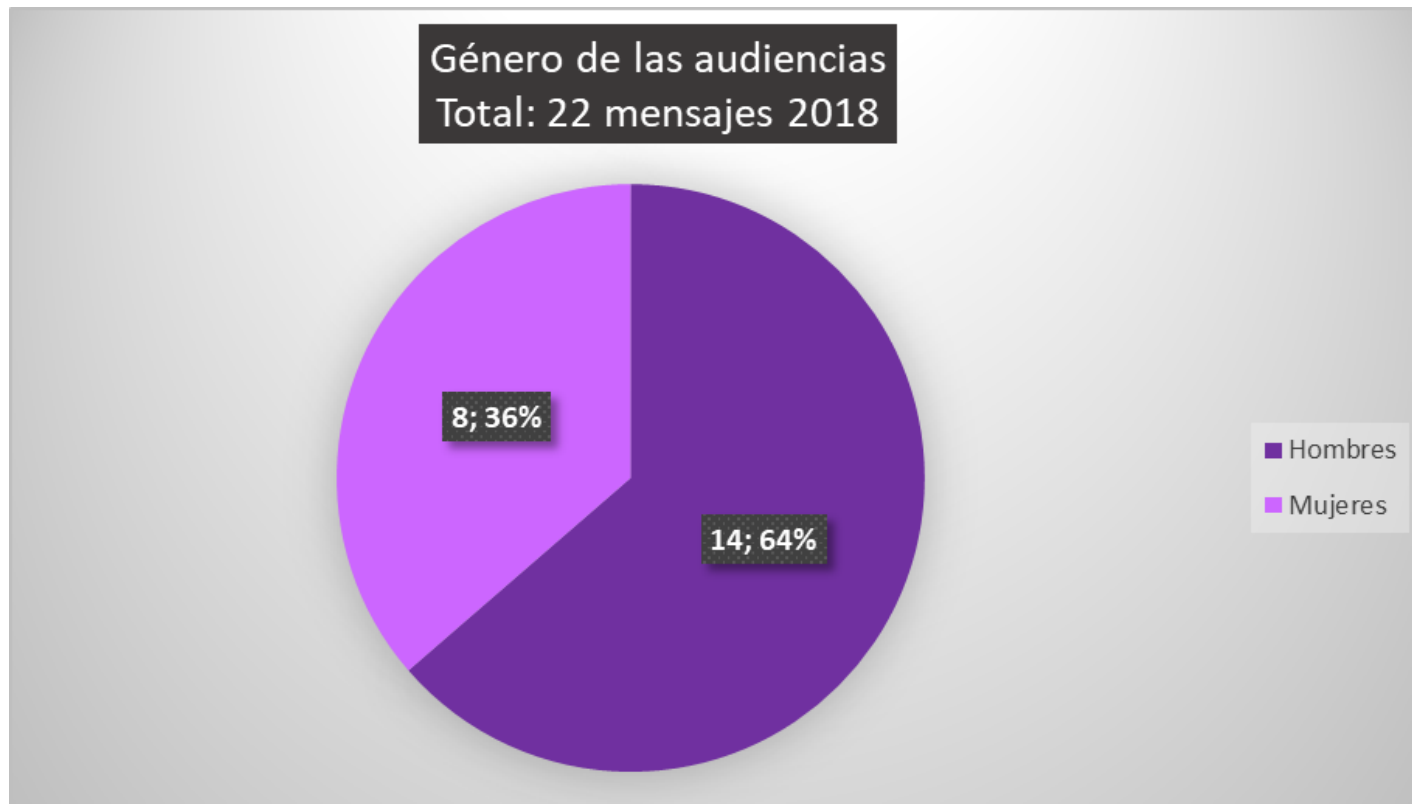


Los principales asuntos que abordan los mensajes de la audiencia tienen que ver con peticiones respecto a la programación: dudas sobre transmisiones suspendidas o retransmisiones de programas; información o datos de contacto de invitados especialistas, que abordaron temas de interés particular de los televidentes.



(El mensaje de “no procede” no está contabilizado entre los recibidos y atendidos)

El principal medio de contacto es el correo electrónico de la defensoría; respecto al Buzón de Audiencia tenemos el problema de que, desde septiembre, ha sido imposible acceder al Buzón de Voz, la falla fue detectada tanto por la Defensoría, como por un televidente. Pese al reporte de este problema, la falla continua, por lo que se limita la posibilidad de contar con este mecanismo de contacto de las audiencias con la Defensoría.



II. VINCULACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES.

- **Amparo de AMDA contra las reformas a la Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión relativos a los derechos de las audiencias.**

La defensora de audiencia de televisión educativa, Beatriz Solís, se sumó al amparo presentado por Adriana Solórzano, representante de la Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias, A.C. en contra de reforma de algunos artículos (especialmente el artículo 256) de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, esto debido a las consecuencias que estos actos pudieran generar en materia de defensa y protección de los derechos de las audiencias.

Así mismo, la Defensoría respaldó diversos eventos organizados en defensa de los derechos de las audiencias con la finalidad de visibilizar los riesgos jurídicos que la materia enfrenta.

- **Presentación de la campaña Derechos de Papel.**

El día 23 de febrero de 2017 se llevó a cabo la presentación de la campaña *Derechos de Papel*, realizada por la organización Comunicación Comunitaria.

Con la difusión de siete cápsulas para dar a conocer los derechos de las audiencias, pues considera que uno de los principales problemas que se enfrentan en el país es el desconocimiento de éstos, buscando así la comprensión de su importancia en una sociedad democrática.

- **Foro: Derechos de las audiencias en espera.**

El día 20 de marzo de 2017 en el Senado de la República se llevó a cabo el *Foro Derechos de las Audiencias en espera*, en el que destacadas personalidades involucradas en la defensa de los derechos de las audiencias se reunieron para hacer un llamado y exigir a las autoridades responsables una resolución adecuada en aras de garantizar la protección de los derechos fundamentales, esto ante diversas acciones jurídicas que se presentaron con la finalidad de modificar la legislación en esta materia.

- **V Congreso Latinoamericano de defensorías de las audiencias.**

El V Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias se llevó a cabo los días 27, 28 y 29 de noviembre de 2018 en la Ciudad de Guadalajara, en donde Beatriz Solís participó compartiendo su experiencia en la labor de defensora.

El eje temático de este congreso fue Audiencias en transformación, sus derechos ante la convergencia tecnológica y la mediamorfosis, en el que diversos especialistas en derechos de las audiencias, directivos de medios públicos, periodistas, y organizaciones sociales se reunieron.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- a) Considerar una mayor difusión a los spots de la Defensoría de la Audiencia. Además de impulsarlo en redes sociales digitales.
- b) Entregar la información de las pautas de la difusión de los spots de la Defensoría durante los horarios y programas transmitidos en Ingenio TV.
- c) Solucionar problemas técnicos del Buzón de Voz que podrían ocasionar en las audiencias pérdida de interés en comunicarse, o que podrían parecer falta de compromiso de la defensoría con las mismas.

Defensoría de las Audiencias, enero 2019
Beatriz Solís Leere, Defensora
Andrea Cruz Mena y Laura Martínez Aguila, Asistentes