



DEFENSOR DE LA AUDIENCIA

Informe semestral diciembre – mayo 2017-2018



DEFENSOR DE LA AUDIENCIA

La designación del Defensor de la Audiencia

El pasado 05 de octubre de 2017, la Junta de Gobierno del SJRTV convocó a los miembros para que conjuntamente deliberaran sobre la ratificación del Defensor de la Audiencia del Sistema Jalisciense de Radio y televisión.

Para el 05 de noviembre la Dirección Administrativa emite la resolución de la Junta de Gobierno y se me notifica hasta el día 08 de Diciembre.

Debo decir que el cargo de Defensor de la Audiencia es por un periodo de dos años con la posibilidad de renovar por dos años más, es honorífico, o sea no se percibe ningún tipo de pago; no cuento con el apoyo de un equipo de trabajo ni presupuesto alguno.

Vale la pena hacer la mención de que no soy el único Defensor de la Audiencia que ha tenido el Sistema Jalisciense de Radio y Televisión; en el lapso de un año y cuatro meses en que entró en vigor esta figura, me han antecedido dos académicos y un periodista.

Ahora bien, en mi experiencia, ocupar el cargo de Defensor de la Audiencia por un segundo periodo, me hace tener un acercamiento a los medios de comunicación, es enfrentar una oportunidad de trabajo. Como ex consejero editorial del Grupo Reforma, tuve la oportunidad de una experiencia similar, solo que en condiciones muy diversas.

Desde el primer momento de la designación como Defensor de la Audiencia, me propuse generar un plan de trabajo para dar a conocer los derechos de la audiencia, pues es sabido que “nadie defiende un derecho que no conoce” y para que el trabajo del defensor rinda frutos es necesario promover dichos derechos.

Defensor de la Audiencia de acuerdo con la ley



Si bien la figura del defensor en los medios de comunicación no es nueva, tiene su origen en aquellas cartas al Director, al defensor del lector o a los consejos editoriales.

En la actual legislación, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión instauro (art. 259) dicha figura autorreguladora del medio, y que establece por ley la obligatoriedad de todos los concesionarios de contar con un Defensor de la Audiencia; éste es el responsable de recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia.

Autocrítica al Defensor de la Audiencia

El día 05 de octubre la Junta de Gobierno del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión tuvo a bien ratificarme como Defensor de la Audiencia de los canales de televisión C7 Noticias y C7 Cultura, así como de las estaciones de radio 96.3 FM y 960 de AM.

Al ser candidato único para dicho cargo y no haber más contendientes, concluí en dos sentidos: verdaderamente no es atractivo ocupar esta Defensoría, o el canal no goza de una buena reputación ante la sociedad; y me di cuenta de que ambas son una realidad.

Durante los dos años anteriores, que tocó ser Defensor de la Audiencia me propuse realizar actividades tendientes a dar a conocer el papel del Defensor por lo que me permití asistir a algunas Universidades para hablar sobre los derechos de la Audiencia.

Otras acciones emprendidas y que hasta la fecha se realizan son los spots acerca de los derechos de las audiencias y del papel del defensor, mismos que se transmiten en radio y televisión.

Durante el tiempo del anterior mandato, se procuró buscar un espacio en radio y televisión sin lograr la disponibilidad para ello, un espacio en el cual se busque un acercamiento mediático con las audiencias y contestar y disipar dudas.

Debo reconocer que en ocasiones resulta poco motivador el no contar con el apoyo dentro de la programación de televisión como de radio para abrir un espacio en el cual se pueda brindar a las audiencias un espacio, ya que seguimos recibiendo quejas ciudadanas en lugar de reportes sobre derechos de audiencias.

En esta nueva etapa hemos iniciado en redes sociales una campaña que juntamente con otras defensorías y organizaciones, como AMEDI, AMDA y OID, entre otras, se han promovido también en medios electrónicos como radio y televisión.

De igual forma. Estamos preparando una serie de capsulas sobre derechos de las audiencias mismas que podrán ser transmitidas en radio y en televisión donde cada semana estaremos hablando de un derecho de la audiencia.

En este nuevo, periodo como responsable de la audiencia establecimos como objetivos el poder lograr una mejor comunicación por lo que solicitaremos una mejor forma de contactar al defensor de la Audiencia.

Trabajaremos para una mejor programación de buen y mejor contenido.

INFORME

En cumplimiento del artículo Décimo primero de los Lineamientos normativos del Defensor de la Audiencia, que a la letra dice: **“El Defensor de Audiencia realizará un reporte semestral mediante el cual ofrecerá una visión integral de su gestión y lo presentará al Director General del organismo quien a su vez lo remitirá a la Junta de Gobierno”**, es que acudo a esta Dirección a entregar por escrito el informe correspondiente al primer semestre al frente de esta representación.

Como es de su conocimiento, fui designado como Defensor de la Audiencia según consta en acta firmada por la Junta de Gobierno y por cada uno de sus integrantes con fecha del 5 de octubre de 2017.

A partir de ese momento y en cumplimiento de las funciones que se establecen al Defensor de la Audiencia, señaladas en el artículo 33 de la Ley Orgánica del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión, así como del artículo Quinto de los lineamientos normativos del Defensor de la Audiencia y que a la letra dicen:

Son atribuciones del Defensor de Audiencia:

- I. Motivar la participación de los ciudadanos para que expresen su sentir respecto al desempeño de los medios, los servicios, programación, responsabilidades y objetivos del Organismo;**
- II. Analizar la imparcialidad, veracidad, calidad y equilibrio de los contenidos del Organismo;**
- III. Emitir recomendaciones y observaciones al Director General sobre los contenidos y programación del Organismo;**
- IV. Contar con un espacio en la programación del Organismo para difundir contenidos relativos al acceso a la información y los derechos de las audiencias;**
- V. Promover la educación para los medios en las audiencias.**

Por lo cual me permito rendir el siguiente informe de actividades que a continuación describo.

PLAN DE TRABAJO

1. Establecer contacto con las Audiencias no solo a través de los medios ya establecidos, como son el Twitter y Facebook, sino a través de espacios televisivos y radiofónicos en los canales que opera el Sistema Jalisciense de Radio y televisión en dos formas que a continuación describo.
 - a) Los derechos de papel, es una serie de 5 capsulas de duración aproximada a los 2 minutos, en la cual se expone que son los derechos de las audiencias, dichas capsulas son producidas en colaboración por organizaciones como la AMDA, AMEDI, OID, Comunicación Comunitaria AC, la Red por los derechos de la infancia en México, con el apoyo de Ford Fundation.



b) Realizar capsulas informativas sobre los derechos de las audiencias dando un mayor enfoque a los derechos de los niños y audiencias con discapacidad.

Ambos proyectos tienen la intención de motivar la participación de la Audiencia en favor del Sistema Jalisciense de Radio y televisión.

2. Continuaremos siendo autocríticos con el Sistema Jalisciense de Radio y Televisión analizando con imparcialidad, veracidad, calidad y lograr un equilibrio en los contenidos, a fin de lograr involucrar a todos los productores y conductores en la importancia de trabajar por los derechos de las Audiencias sin incurrir en restricciones que pongan en riesgo su libertad de Expresión.

Cabe mencionar que uno entre varios derechos es el acceso a la Información, mismo que el medio público debe de proveer a través de sus contenidos, mismo derecho es el de recepción por lo que se deben de emprender acciones que permitan la accesibilidad a las diferentes audiencias a los sistemas de comunicación con el defensor de la Audiencia

3. Seguir emitiendo las recomendaciones conforme a las quejas recibidas por parte de la audiencia a través de los diversos medios que para ello se tengan disponibles, cabe hacer mención, hacer mayor difusión sobre las formas de contactar al defensor de la Audiencia, sobre todo la página web de c7jalisco.com y el vínculo con el Defensor, además de seguir trabajando con las redes sociales disponibles.

4. A través de las actividades propuestas en los puntos anteriores tienen la finalidad de promover la alfabetización mediática en las audiencias del Sistema Jalisciense de Radio y televisión produciendo contenidos conjuntamente.

5. Participar en las actividades que la AMDA y la OID realicen con la finalidad de mantener la presencia del SJRYT en los eventos nacionales e internacionales, así como las actividades que el IFT requiera.



ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el periodo que se informa debo decir que las actividades son mínimas, apenas se levantaron dos recomendaciones que a continuación presento

Recomendación 1



Lic. Alberto Mora Martín del Campo
Director del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión

Presente.

Recomendación: 001/2018
Asunto: Problemas de Audio

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y a la vez sirva la misma para hacer la siguiente recomendación en relación al derecho de recepción y de acuerdo a los reportes recibidos al Defensor de la Audiencia, con respecto a la señal del canal 17.1 de televisión a través de los sistemas de cable en concreto con la compañía IZZI, viola el derecho de la Audiencia como a continuación se señala

1. Es parte de la normatividad de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión tomar en consideración a las Audiencias con respecto a la calidad de la señal y al respecto cito la fracción VII del Artículo 256

Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios.

2. De igual forma la Sección III De la Retransmisión en su artículo 164 señala lo siguiente

Los concesionarios que presten servicios de televisión radiodifundida están obligados a permitir a los concesionarios de televisión restringida la retransmisión de su señal, de manera gratuita y no discriminatoria, dentro de la misma zona de cobertura geográfica, en forma íntegra, simultánea y sin modificaciones, incluyendo la publicidad y con la misma calidad de la señal que se radiodifunde

Los concesionarios que presten servicios de televisión restringida están obligados a retransmitir la señal de televisión radiodifundida, de manera gratuita y no discriminatoria dentro de la misma zona de cobertura geográfica, en forma íntegra, simultánea y sin modificaciones, incluyendo la publicidad y con la misma calidad de la señal que se radiodifunde, e incluirla sin costo adicional en los servicios contratados por los suscriptores y usuarios

Lo anterior se toma en consideración ya que constantemente el audio de la señal recibida en la Ciudad de Puerto Vallarta a través de la empresa IZZI, transmite el audio de la estación de radio y no el audio correspondiente a la señal de televisión.

Al hacer el reporte vía telefónica con el Ing. Rafael Limón, de manera eficiente trato de resolver el problema, reportándome que no existe en señal abierta ningún inconveniente, sin embargo, sugirió reportar el incidente con la compañía IZZI, al dar seguimiento al reporte, se optó porque manualmente, a través del menú del televisor se ajustara a la señal auditiva de manera correcta

Por lo antes expuesto, sugiero y recomiendo lo siguiente

1. Como todo derecho de la audiencia debe estar garantizada la libre recepción de señal en los términos señalados por la ley y conforme al artículo 256 anteriormente citado, es que recomiendo se elabore un spot promocional alertando a los televidentes de que en caso de que no se reciba el audio de acuerdo a la señal de televisión, se instruya el uso del menú del televisor por parte de la audiencia, a fin de ajustar el audio.



@c7defensor



c7defensor@gmail.com



c7defensoraudiencia



30305309

DEFENSOR DE LA AUDIENCIA



2. Se recomienda se monitoree permanentemente, la señal emitida por los sistema de televisión de paga, el que hagan uso correcto de la transmisión y alertar oportunamente cualquier cambio.

Sin más y en espera de contribuir a la mejora continua de la calidad en el servicio que presta el Sistema Jalisciense de Radio y Televisión es que se emite eta recomendación

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración

Atentamente

Guadalajara, Jal. A 11 de Abril de 2018

Alberto Fernando Velasco Vera
C7 Defensor de Audiencia
[#TodosSomosAudiencia](#)

 [@c7defensor](#)

 c7defensor@gmail.com

 [c7defensoraudiencia](#)

 30305309

Aun sin respuesta

DEFENSOR DE LA AUDIENCIA



Lic. Alberto Mora Martín del Campo
Director del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión

Presente.

Recomendación: 002/2018
Asunto: Programa Infantil CATAPULTA

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y a la vez sirva la misma para hacer la siguiente recomendación en relación al programa Infantil denominado CATAPULTA, transmitido el pasado sábado 31 de marzo del presente año, ya que a esta defensoría llegó la queja vía twitter de un ciudadano de nombre Leo Rodríguez @CaminanteSlowly, quien acude a través de esta red social al defensor para interponer la siguiente queja:



Dicha queja motivo la solicitud de obtener el testigo del programa transmitido el día Sábado 31 de Marzo en el horario de 9:00 a 10:00 am a través de la frecuencia de 96.3 de FM; mismo que personal del SJRyT me hizo llegar vía correo electrónico y al escucharlo encuentro las siguientes observaciones:

1. Dentro del programa se presenta un segmento denominado "Idiotas con audiencia, peligro para la Ciencia", a través del cual se entrevistan a tres personajes en diferentes circunstancias e intenciones sin embargo, el lenguaje no es lo más adecuado, máxime que se trata de un programa dirigido a un público infantil.
2. En dicho programa, carece de un uso correcto del lenguaje, ya que se utilizan palabras como Idiota, imbécil, cerote, puñetera, estupidez, entre otras.
3. Así mismo se utilizan algunas expresiones no propias para menores, como "me lleva la ...", "animal" (dirigiéndose a uno de los personajes de manera insultante), "porque no mataste a tu padre".

@c7defensor

c7defensor@gmail.com

c7defensoraudiencia

30305309



4. En dicho segmento encuentro que se hace apología a la violencia, contrario a lo que debiera ser.

Cabe destacar que el Sistema Jalisciense de Radio y Televisión es un ente público a través de los cuales los ciudadanos son informados, educados y también entretenidos, más sin embargo, como medio de comunicación sus contenidos deben ser de calidad tanto de forma como de fondo, sin que ello implique una violación a su libertad de expresión

Por otro lado, el Código de Ética del **SJRVT** establece

Valores a partir de los cuales se definirá la estructura programática de las frecuencias de radio y televisión respectivos:

Lineamientos generales de actuación, los cuales deberán versar, al menos, sobre:

- a) Atención a las Audiencias, incluyendo a las Audiencias Infantiles y a las Audiencias con Discapacidad;
- b) Líneas editoriales noticiosas;
- c) No discriminación;
- d) Interés superior de la niñez;
- e) Igualdad de Género;
- f) Criterios editoriales;
- g) Calidad, variedad y veracidad de la Información; y
- h) Motivar la participación ciudadana en un espacio de vinculación e interacción que nos ayude a construir un medio público.

El presente Código de Ética reconoce que la Misión del Sistema Jalisciense de Radio y Televisión, es Servir a la comunidad, contribuyendo como medio creativo de comunicación a la promoción y difusión de la cultura, la educación, la información y el entretenimiento, coadyuvando al desarrollo integral de Jalisco, teniendo a la ciudadanía como eje fundamental de sus actividades.

Se asume el compromiso de promover las tradiciones, los valores humanos y las manifestaciones culturales, locales, nacionales e internacionales, así como la información de interés general para los jaliscienses, promoviendo su participación y respetando sus valores culturales

Lo más destacable del Código de Ética en alusión al tema

... 22. Compromiso con la educación, la ciencia y las artes. Contribuir y estimular en sus contenidos al fomento de una educación de calidad, la ciencia y el desarrollo tecnológico, con objeto de hacerlo accesible a todos y promover la difusión y conocimiento del arte en todas sus manifestaciones, de manera especial incluyendo la difusión de los creadores y especialistas nacionales.

(sic) 26. Elaborar y difundir programas de carácter educativo y recreativo destinados al público infantil y a los adolescentes y crear espacios innovadores para la expresión del público infantil y de los adolescentes, que generen interés para el desarrollo de su racionalidad y respeto y conocimiento de sus derechos.

23. La programación que esté dirigida a las audiencias infantiles contribuya a difundir contenidos que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales, no discriminatorios y fortalezcan el respeto a la dignidad de todas las personas, evitando contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia, además de promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Estos lineamientos contenidos en el código de ética, están sustentados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que se mencionan en el Capítulo II, De los Contenido, Sección I, Disposiciones Comunes, en el párrafo segundo del artículo 222 y subsecuentes señala lo siguiente:

... Las autoridades en el ámbito de su competencia promoverán el respeto a los derechos humanos, el principio del interés superior de la niñez, a fin de garantizar de manera plena sus derechos, así como la perspectiva de género ...

Artículo 223. La programación que se difunda a través de radiodifusión o televisión y audio restringidos, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, deberá propiciar:

- i. La integración de las familias;
- ii. El desarrollo armónico de la niñez;





- III. El mejoramiento de los sistemas educativos;
- IV. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
- V. El desarrollo sustentable;
- VI. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
- VII. La igualdad entre mujeres y hombres;
- VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico; y
- IX. El uso correcto del lenguaje.

... Artículo 226. A efecto de promover el libre desarrollo armónico e integral de niñas, niños y adolescentes, así como contribuir al cumplimiento de los objetivos educativos planteados en el artículo 30, constitucional y otros ordenamientos legales, la programación radiodifundida dirigida a este sector de la población deberá:

- I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
- II. Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
- III. Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
- IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
- V. Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;
- VI. Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;
- VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;
- VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;
- IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;
- X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;
- XI. Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;
- XII. Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;
- XIII. Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- XIV. Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales; y
- XV. Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

Los programas infantiles que se transmitan en vivo, los grabados en cualquier formato en el país o en el extranjero, los tiempos de Estado, así como, en su caso, aquellos previstos en otras disposiciones aplicables, deberán sujetarse a lo dispuesto en las fracciones anteriores. Los concesionarios que presten servicios de radiodifusión o de televisión y audio restringidos y los programadores, en relación con sus respectivos contenidos, adoptarán las medidas oportunas para advertir a la audiencia de contenidos que puedan perjudicar el libre desarrollo de la personalidad de niñas, niños y adolescentes.

Por lo anteriormente expuesto y en aras de una mejora continua en la programación tanto en la calidad de contenidos y en tratándose de un público infantil es que emito la siguiente recomendación:

1. Es importante llevar a cabo una reunión con la producción de CATAPULTA, a fin de elevar la calidad de los contenidos que se manejan y enfocar mejor los objetivos del programa.
2. Los programas infantiles deben promover entre otras cosas el desarrollo armónico e integral de los niños, niñas y adolescentes; donde predomine el interés superior de la niñez. (ver artículo 226 de la LETYR, aquí citado).
3. Pareciera más un programa de bromas y cosas chuscas dirigido más a un público adulto que de niños; que se respete el perfil de la audiencia infantil tal como se promociona el programa en cuestión.



DEFENSOR DE LA AUDIENCIA



4. Cuando se realiza un programa infantil el lenguaje debe ser claro sencillo y directo, evitando en todo momento palabras soeces, altisonantes o calificativos que no tengan ninguna justificación, ya que como se presenta el programa hay un alto contenido de calificativos innecesarios y bromas de mal gusto, se nota que los conductores se divierten, sin pensar en el público infantil.
5. Cuando se utiliza la ficción es importante hacer mención de aclaración, ya que puede generar confusión en el menor que los escuche, advirtiendo y aclarando el contenido del que se hace mención como es el caso de la nota del "agua de manantial".
6. Por momentos se hace apología a la violencia, y ésta hay que evitarla en todo momento.
7. Sugiero revisar el Acuerdo mediante el cual se emiten los criterios generales de clasificación de películas, telenovelas, series filmadas y teleteatros grabados. <http://www.rtc.gob.mx/marcojuridico/acuerdo-02-mar-07.pdf> mismos que pueden aportar a los contenidos del programa.
8. La música de relleno no tiene nada que ver con los contenidos del programa resulta innecesaria cuando podría aprovecharse el tiempo en otro segmento.

En virtud de lo señalado en esta recomendación quedo en espera de su valiosa respuesta misma que compartiré con el radioescucha dando seguimiento según el procedimiento marcado en la Ley federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en su artículo 281.

Sin más y en espera de contribuir a la mejora continua de la calidad en el servicio que presta el Sistema Jalisciense de Radio y Televisión es que se emite esta recomendación

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración

Atentamente

Guadalajara; Jal. A 13 de Abril de 2018

Alberto Fernando Velasco Vera
C7 Defensor de Audiencia
~~#TodosSomosAudiencia~~

Octavio Cesar Cosío Vidaurri Martínez, Coordinador de Radio y Proyectos Estratégicos
 Begoña Lomell, Productora de Cataputa
 Archivo

@c7defensor

c7defensor@gmail.com

c7defensoraudiencia

30305309

Sin respuesta



Participamos en la Asamblea Nacional de la AMDA, en la ciudad de México, en la cual se aprobó la ratificación de la mesa directiva, así como el continuar con el amparo y la búsqueda de recursos legales para que se promulguen los derechos de las audiencias luego de la controversia constitucional presentada por el Ejecutivo federal, de la misma forma se aprobó suscribir una petición conjuntamente con otras organizaciones solicitando se modifiquen los lineamientos emitidos sobre la clasificación de contenidos para televisión, y sobre todo en lo que respecta a las audiencias infantiles.

RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES GENERALES

1. Es importante promover contenidos para niños, ya que las audiencias infantiles no están debidamente consideradas dentro de la programación del SJRYT.
2. Promover y poner a disposición de las audiencias con discapacidad intérpretes de señas o bien subtítulos.
3. Un punto que tampoco se ha atendido es el de establecer los anuncios parentales al inicio de cada programa en televisión advirtiendo al tipo de público al que va dirigido.

Agradezco a la Junta de Gobierno el darme la oportunidad de contribuir en la mejora de los contenidos televisivos y radiofónicos del SJRTV; al ratificarme para un segundo periodo en la Defensoría atendiendo en todo momento las recomendaciones y sugerencias; a la administración del SJRTV encabezada por Alberto Mora Martín del Campo, por su incondicional apoyo y apertura al desempeño de mi función como Defensor de la Audiencia.

Reitero que mi deber es con las audiencias y a ellas a las que hay que escuchar para que sean promotoras de la mejora continua de los contenidos que emite el SJRTV.

Muy Atentamente
Mayo 25 de 2018

ALBERTO FERNANDO VELASCO VERA
DEFENSOR DE LA AUDIENCIA