

Defensoría de las
Audiencias
SURTC UAQ

INFORME DE ACTIVIDADES ENERO - JUNIO 2023

Defensoría de las
Audiencias
SURTC UAQ

Teléfono: 192-12-00 extensión 3710
E-mail: defensor.audiencias@uaq.mx
Redes sociales: @SURTCUAQ



DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.

II. SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A SOLICITUDES Y ESCRITOS DE LAS AUDIENCIAS.

2.1. Comentario 1.

2.2. Comentario 2.

2.3. Comentario 3.

III. ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN Y DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS.

3.1. Internas.

3.1.1. Actividades internas generales.

3.1.2. Actividades de difusión sobre los derechos, datos curiosos, estadísticas
y obligaciones de las audiencias.

3.1.2.1 Actividades de difusión destinadas a las Audiencias Infantiles.

3.2. Externas a cargo de la titular de la Defensoría de las Audiencias SURTC
UAQ.

IV. ANÁLISIS DE REDES SOCIALES.

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Tiktok

V. CONCLUSIONES.



I. INTRODUCCIÓN.

Como defensor de audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, mi función es velar por los derechos de las audiencias que consumen los contenidos del medio y asegurarse de que se respeten sus derechos a la información, la diversidad, la inclusión y la participación ciudadana, así como toda la amplia gama de derechos de las audiencias.

En cuanto al informe de actividades, este documento es una herramienta fundamental para dar cuenta de las acciones, proyectos, logros, áreas de mejora y retos de la Defensoría. Es una forma transparente de comunicar a la audiencia sobre la gestión de esta Defensoría.

ENERO- JUNIO 2023

La Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ, ha considerado que fortalecer los espacios de diálogo, alfabetización mediática e informacional y el acercamiento con las audiencias, es fundamental para incrementar la participación activa de las mismas y sobre todo contribuir con su empoderamiento, en este rubro hemos tenido algunos resultados, pero nos comprometemos a buscar más y mejores formas de interactuar activa y eficazmente con la audiencia.

Nuestro principal objetivo es y siempre será conducirnos por la vía de la legalidad, para con ello, salvaguardar los derechos de las audiencias con base en los principios constitucionales, la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión* y el *Código de Ética* que rige a esta institución, para con ello fortalecer el vínculo entre la audiencias y el Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía UAQ.



Además de difundir a todas nuestras audiencias, sus derechos y atender sus inquietudes, comentarios, dudas o sugerencias, sobre nuestros medios universitarios, procurando ofrecerles una digna atención.

Es menester señalar, que para esta Defensoría cualquier manifestación, escrito, comentario, duda o participación de la audiencia, merecerá de inmediato una respuesta documentada, respetuosa y exhaustiva, bajo el mandato del párrafo tercero del artículo 17 constitucional.



Defensoría de las
Audiencias
SURTC UAQ



II. SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y ESCRITOS DE LAS AUDIENCIAS.

Durante los meses de enero a junio del 2023, la Defensoría de las audiencias recibió tres comentarios:

Comentario 1.

Este comentario refiere a cómo se reciben los comentarios de las audiencias, haciendo valer el contenido del Código de Ética del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ, se cumplió puntualmente el proceso establecido.

En cumplimiento con el principio de transparencia, a continuación, se anexa el mensaje, recibido y registrado durante este periodo, se emite un informe respecto al comentario que fue emitido de conformidad con el Código de Ética.

“He llamado al noticiero de la mañana de radio para dejar mis comentarios y ya no los leen, quiero que lean mis comentarios en vivo, hay días en los que ya no me responden las llamadas ¿Cambiaron a la señorita que me atendía? porque esta señorita ya no me atiende”

Después de realizar la investigación pertinente respecto a este comentario con base en la Ley Federal de Telecomunicaciones y el Código de Ética de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), no encontramos elementos en los que se vulnere algún derecho.

A pesar de lo anterior se dio seguimiento al comentario y se puso en contacto con las áreas pertinentes. Teniendo como respuesta el historial de mensajes y llamadas por parte de la persona que emitió las quejas a la recepción de TvUaq (Anexo B) y Radio Universidad (Anexo C), señalando

que no siempre se pueden compartir sus mensajes durante las diferentes emisiones de la programación de los medios UAQ.

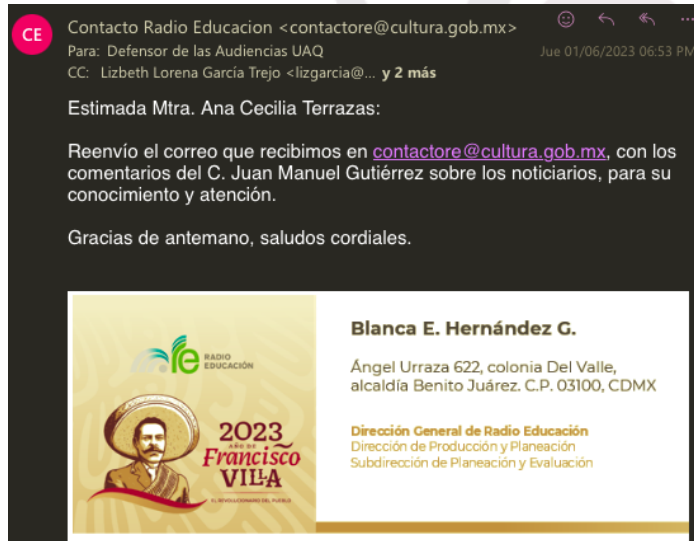
Se le propuso a la persona tener un espacio para expresar todas sus inconformidades por medio de una reunión de zoom con representantes del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía UAQ, el cual sería grabado y compartido en las redes sociales de @surtcuaq, con la finalidad de agradecer su participación como audiencia activa.

Y a lo anterior su respuesta fue la siguiente:

“Ya no quiero nada, no me interesa nada. Yo ya le había comentado a la Señorita Juanita que no quiero nada, no quiero que me vuelvan a llamar. Le voy a colgar”

Comentario 2.

El primero de junio del presente año, recibimos por correo electrónico el siguiente mensaje:



Sin embargo, dado que el correo no tenía por objeto tratar algún tema asociado a la carta programática del SURTC UAQ o estar dirigido a la Defensoría, no fue atendido.

Comentario 3.

El seis de junio del presente año, recibimos en la bandeja de messenger de la página oficial de Facebook de la Defensoría el siguiente mensaje:

Teléfono: 192-12-00 extensión 3710
E-mail: defensor.audiencias@uaq.mx
Redes sociales: @SURTCUAQ



“Deberían.prohibir.. ver televisión.solo duerme a la sociedad...en el canal 07 está una escena de un estudiante con arma de fuego..para matar a unos chicos...eso será bueno que vea la juventud?”

Al mismo, contestamos:

“Hola, agradecemos su interés como audiencia y el que se comunique con nosotros. Reenviaremos su comentario al Canal 07, para que pueda tener una mejor atención”

Anexamos a la misiva, los datos de contacto y del micrositio del Defensor de Audiencias de TV Azteca para que la audiencia pudiese comunicarse directamente con la Defensoría del Canal.



Defensoría de las
Audiencias
SURTC UAQ



III. ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN Y DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS.

Actividades internas.

Es importante precisar que como actividades internas, consideramos todas aquellas que se desarrollaron por parte del equipo que conforma la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, incluyendo las reuniones de trabajo con otras instituciones.

Actividades internas generales.

1. Reuniones de trabajo permanentes, que sirven para la organización y monitoreo de las distintas actividades por parte del equipo de la Defensoría.
2. Trabajo de seguimiento al proyecto; **“Reformas al Código de Ética del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro”** en donde se propuso que se adicionará la figura de la Editora de Género y el Proyecto sobre el Protocolo de acción del uso de la imagen de niñas, niños y adolescentes.
3. 19/01/23 – Publicación de vacante para prestar servicio social dentro de la defensoría realizando actividades de trabajo de difusión, fortalecimiento, traducción y promoción de las lenguas indígenas.
4. 26/01/23 – Reuniones de trabajo para discutir, revisar y corregir la propuesta del Código de Ética del SURTC UAQ 2023”.
5. 26/01/23 – Primera Reunión con Enlaces de Comunicación de las Secretarías Ejecutivas de los SIPPINNA en los Estados 2023. La Defensora de las Audiencias impartió una charla sobre “Los derechos de las audiencias y la era digital”, resaltando la participación de las Defensorías en la protección de los derechos de las audiencias



infantiles. Tal como se señala en el informe de la Defensoría de las audiencias del canal 22, disponible en: https://defensoria.canal22.org.mx/pdf/informes/Informe_1_al_31_de_enero_de_2023.pdf

6. Proyecto; “Propuesta de creación de un sistema de observatorio UAQ” para analizar el contenido que se produce desde el Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro. Link: https://docs.google.com/document/d/1lk0xGk5TK9aNzNBzU9Zi0bMh-ill6k_p4sY20sxQybc/edit?usp=sharing
7. 01/02/23 al 03/03/23 – Propuesta de actualización de la página del SURTC UAQ para agregar el apartado **“Respuestas a las audiencias”**.
8. 08/02/23 a la fecha – Desarrollo de trabajo colaborativo con investigadores del área de la sociología de la UAM Xochimilco sobre temas relacionados con los Derechos de las Audiencias y la discriminación en la televisión mexicana.
9. 23/02/23 – Asistencia al 5º Informe de Actividades de la rectora Dra. Teresa García Gasca. Y transmisión del evento en redes sociales.
10. 24/02/23 al 10/03/23 – Organización y desarrollo del foro: **“Estereotipos de género en los medios de comunicación”**. Con publicaciones promocionando el conversatorio en nuestra cuenta de Facebook, Twitter e Instagram, disponible en: <https://www.instagram.com/p/CpgWzmLp1lv/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
11. 8/03/23 y 10/03/23 – Foro: **“Estereotipos de género en los medios de comunicación”**. Disponible para su consulta en:
 - a. [08/03/23](#)
 - b. [10/03/23](#)
12. 11/03/22 a la fecha – Comunicado, posicionamiento y antecedentes de la Defensoría y el SURTC UAQ respecto a la figura de la Editora de Género.
13. 13/03/23 Comunicado conjunto con la Editora de Género. Disponible en: [comunicado 13/03/23](#)

14. 27/04/23 Convocatoria para incorporar “colaboradora o colaborador” a la coordinación administrativa de la Defensoría del SURTC UAQ.



ESTAMOS CONTRATANDO

Colaborador o colaboradora

Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ

Funciones a desarrollar:

- Actividades asociadas a la coordinación administrativa de la Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ.
- Seguimiento de quejas/sugerencias o comentarios de las Audiencias del SURTC UAQ.
- Coordinación de campañas publicitarias, talleres y foros sobre la promoción de los D.D. de las Audiencias.
- Uso de programas y herramientas digitales afines.
- Análisis de métricas y estadísticas de redes sociales.

Horario: 9 a.m. a 5 p.m. de Lunes a Viernes.

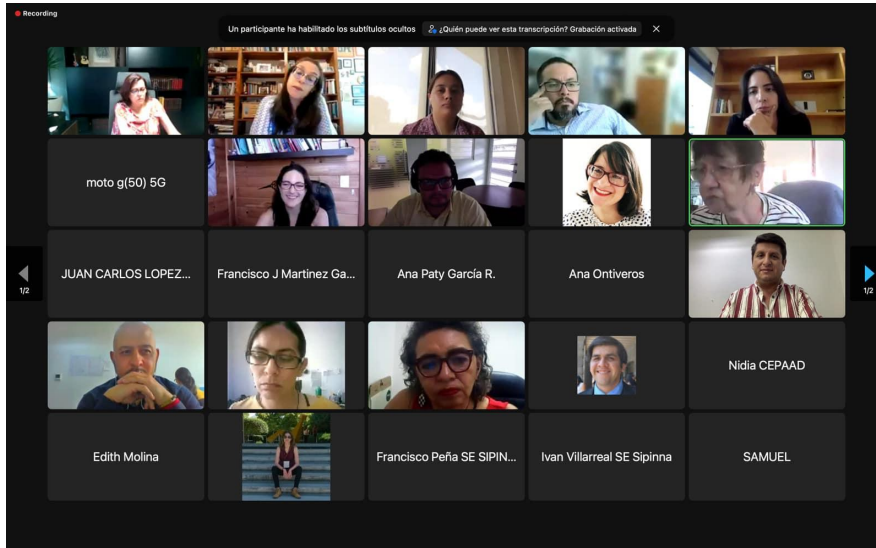
Modalidad | Home Office

Para mayores informes comuníquese con nosotros: Teléfono celular: 55-2300-4302	Estamos buscando talento como tú. Envía tu CV al correo: defensor.audiencias@uaq.mx	Perfiles: Licenciatura en Diseño y Comunicación Visual Licenciatura en Comunicación y Periodismo.
--	---	---

15. 04/05/23 Organización y desarrollo del foro: **“Infancias y Medios de Comunicación”**. Disponible para su consulta en: [“Infancias y Medios de Comunicación 2023”](#)

16. Incorporación de la Mtra. Raquel Guerrero Viguri al equipo de trabajo de la Defensoría de las Audiencias.

17. 31/05/23 Asistencia y participación del equipo de trabajo de la Defensoría del SURTC UAQ en el Taller de Asesoría “Comunicación con Perspectiva de Derechos de Niñez y Adolescentes” organizado por la Secretaría Ejecutiva del SIPPINNA Nacional. Disponible para su consulta en: [31 de mayo a las 19:46.](#)



18.

Actividades de difusión sobre los derechos, datos curiosos, estadísticas y obligaciones de las audiencias.

Con la finalidad de darle a conocer a las audiencias sus derechos y obligaciones, así como información relevante en materia de los mismos, de manera ágil y adecuada, la defensoría ha difundido en sus redes sociales a lo largo del semestre enero-junio 2023 una serie de contenidos como noticias, posicionamientos, recomendaciones e información relevante propia o de instituciones como el IFT, AMDA, SIPINNA u otras que trabajan para proteger y salvaguardar los derechos de nuestras audiencias y nos atrevimos a ser pioneros con los memes, en una estrategia denominada:

- [#Prendetusderechos](#)
- [#ParaQueTeEnteres](#)
- [#memefensoría](#)
- [Foro “Estereotipos de género en los medios de comunicación”](#)
- [#Atención](#)
- [Foro “Infancias y Medios de Comunicación”](#)
- [#derechosdelasaudiencias](#)
- [#Television](#)
- [#recomedaciondelasemana](#)



Actividades de difusión destinadas a las Audiencias Infantiles.

Desde la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ se ha trabajado de manera constante una sección especialmente dirigida a darle a conocer a las audiencias infantiles sus derechos ante los medios de comunicación de manera ágil y adecuada a su edad, durante este periodo en especial se implementaron una serie de publicaciones **en lengua otomí** asociadas a los Art. 246 y Art. 223 de la Ley Federal de Telecomunicación y Radiodifusión. Links:

- [>>Ya bätzi ngu Audiencias.](#)
- [>>Ya bätzi ngu Audiencias.](#)

También se desarrollaron contenidos enfocados a las Audiencias Infantiles con el objetivo de difundir información relevante sobre sus Derechos Humanos a nivel Internacional y sobre datos relevantes del “Informe Niñas Y Niños 2022: Estudios e Investigaciones Cualitativos y Cuantitativos de la Oferta, Recepción y Apropiación de Contenidos de Radio, Televisión Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones” del IFT.

- [Las Audiencias Infantiles.](#)
- [Las Audiencias Infantiles.](#)

Actividades externas a cargo de la Titular de la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ.

Las siguientes actividades fueron desarrolladas con la finalidad de difundir y dar a conocer los Derechos de las Audiencias.

1. 19 de enero.

Participación en la “Reunión con Poder Prieto”.

2. 26 de enero.

Participación en la “Primera Reunión con Enlaces de Comunicación de las SE de los SIPPINNA en los Estados 2023”. La Defensora de las Audiencias

impartió una charla sobre “Los derechos de las audiencias y la era digital”, resaltando la participación de las Defensorías en la protección de los derechos de las audiencias infantiles.

3. 23 de febrero.

Asistencia al 5º Informe de Actividades de la Rectora Dra. Teresa García Gasca.

4. 7 de marzo.

Participación en el Foro “Mujeres radialistas” organizado por el IFT. Tema: Influencia de las radios comunitarias como cohesionador social.

informe del foro disponible en:
<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-realizo-la-semana-de-las-mujeres-2023-comunicado-262023-10-de-marzo>

5. 30 de marzo.

Participación en el “Primer Encuentro Regional de la Red de Radios Universitarias de México y de Defensores de Audiencias”.

Link: https://fb.watch/jD0nCzqyQ_/?mibextid=qClgEa



6. 21 de abril.

Participación en el foro “Diálogo Intergeneracional” con motivo del Día Internacional de las Niñas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

7. 2 de mayo.

Participación en la mesa 2 del Foro “Mirar a los Medios desde los Medios” organizado con motivo del 5º aniversario de Media20.1



8. 26 de junio.

Participación en el Foro “Medios y Diversidad Corporal”. Diagnóstico y mejores prácticas para México” organizado por la Editora de Género y la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio y Televisión de la Universidad de Guadalajara.



FORO
MEDIOS Y DIVERSIDAD CORPORAL
DIAGNÓSTICO Y MEJORES PRÁCTICAS PARA MÉXICO

- **Lux Moreno**, filósofa y activista gorda
- **Mayaro Ortega Luyando**, Grupo de Investigación en Nutrición de la Facultad de Estudios Superiores (FES) Iztacala, UNAM
- **Silvia Pérez Chavarría**, Directora General de Análisis de Medios y Contenidos Audiovisuales del IFT
- **Mercedes Olivares Tresgallo**, Defensora de Audiencias del SURTC de la UAQ
- **Francisco Gutiérrez Rodríguez**, Departamento de Psicología Básica, Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la UdeG

Bienvenida: **Dr. Gabriel Torres Espinoza**,
Director General del SURTC de la Universidad de Guadalajara

VÍA ZOOM Y FACEBOOK

26 DE JUNIO
17:00

MODERAN:
CELIA NIÑO, EDITORA DE GÉNERO
GABRIEL SOSA PLATA, DEFENSOR DE AUDIENCIAS

CANAL 44 RADIO 44 NOTICIAS

Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ

9. Recepción de invitación para participar en el ciclo de conferencias “Plan de Asesorías Básicas 2023” del 6 de julio al 17 de septiembre organizado por Secretaría Ejecutiva del SIPINNA. Y confirmación de participación a la conferencia del día 31 de agosto, titulada “Niñas, Niños, Adolescentes y las Defensorías de las Audiencias”

IV. ANÁLISIS DE REDES SOCIALES

A continuación presentamos el resumen de funcionamiento y progresividad de los perfiles en redes sociales de la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de las Universidad Autónoma de Querétaro, misma que se encuentra como @surtcuaq en facebook, Instagram, Twitter y Tik tok, esto correspondiente al periodo del **01 de enero de 2023 al 31 de junio del 2023** en comparación a los datos obtenidos del 1 de Junio al 31 de Diciembre de 2022.

Me gusta o seguidores.

Los “**seguidores**” son aquellos que deciden seguir las publicaciones y que aparecen en su página de inicio.

FACEBOOK

Total de seguidores en la página: **663 personas.**

Junio-Diciembre de 2022.	652 seguidores.	Aumento de 32 seguidores.
Enero-Junio de 2023.	684 seguidores.	

INSTAGRAM

Total de seguidores en la página: **189 personas.**

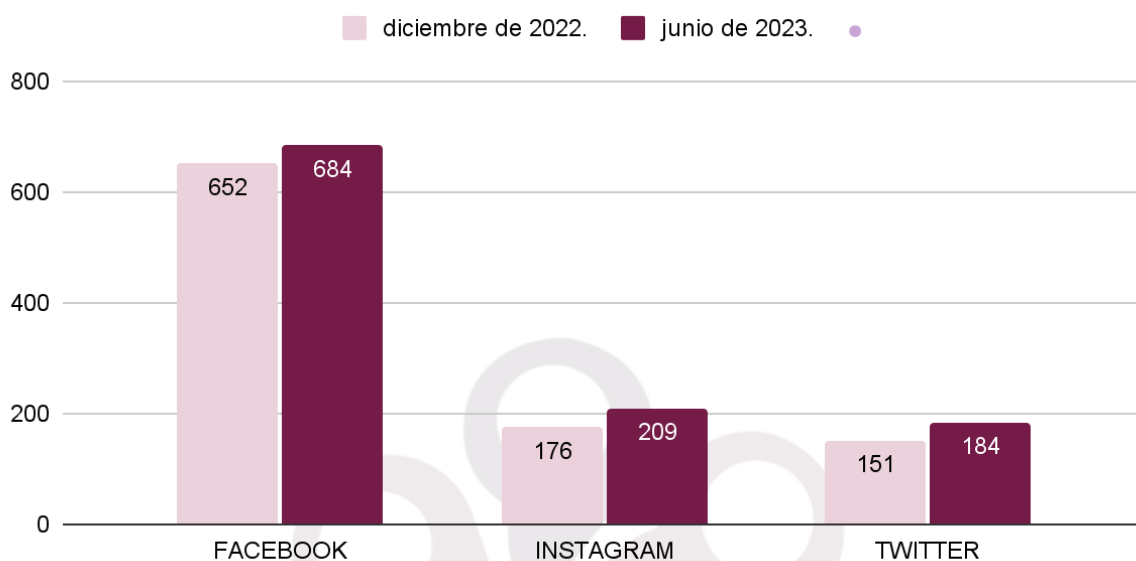
Junio-Diciembre de 2022.	176 seguidores.	Crecimiento de 33 seguidores.
Enero-Junio de 2023.	209 seguidores.	

TWITTER

Total de seguidores= **169**

Junio-Diciembre de 2022.	151 seguidores.	Crecimiento de 33 seguidores nuevos
Enero-Junio de 2023.	184 seguidores.	

“Me gusta o seguidores”



Alcance de publicaciones.

Refiere al número de personas que vieron alguna de las publicaciones al menos una vez, de modo que el **alcance** es el promedio de la audiencia efectiva. En otras palabras, este dato se refiere a usuarios únicos que han visto las publicaciones. Los presentes datos corresponden al periodo del **01 de enero de 2023 al 31 de junio del 2023** en comparación a los datos obtenidos del 1 de Junio al 31 de Diciembre de 2022.

FACEBOOK

Total de personas alcanzadas de junio a diciembre de 2022: **24,158** personas.

Total de personas alcanzadas de enero a junio de 2023: **12,255** personas.

INSTAGRAM

Total de personas alcanzadas de junio a diciembre de 2022: **360** cuentas.

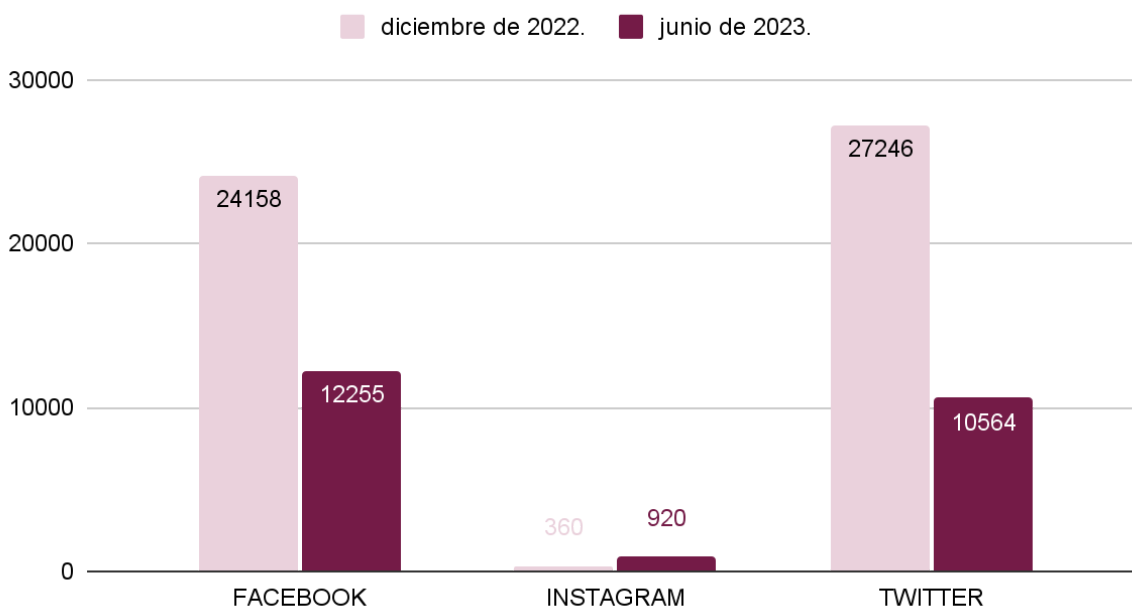
Total de personas alcanzadas de enero a junio de 2023: **920** cuentas.

TWITTER

Total de personas alcanzadas de junio a diciembre de 2022: **27,246** personas.

Total de personas alcanzadas de enero a junio de 2023: **10,564** personas.

Alcance de publicaciones.



Reacciones.

Las reacciones en redes sociales hacen referencia a la participación de las personas con las publicaciones o demás contenido que se comparten en la página, las cuales pueden ser la cantidad de veces que se comparte una publicación, los likes, o comentarios.

FACEBOOK

Total de reacciones de junio a diciembre de 2022: **871** reacciones.

Total de reacciones de de enero a junio de 2023: **827** reacciones.

INSTAGRAM

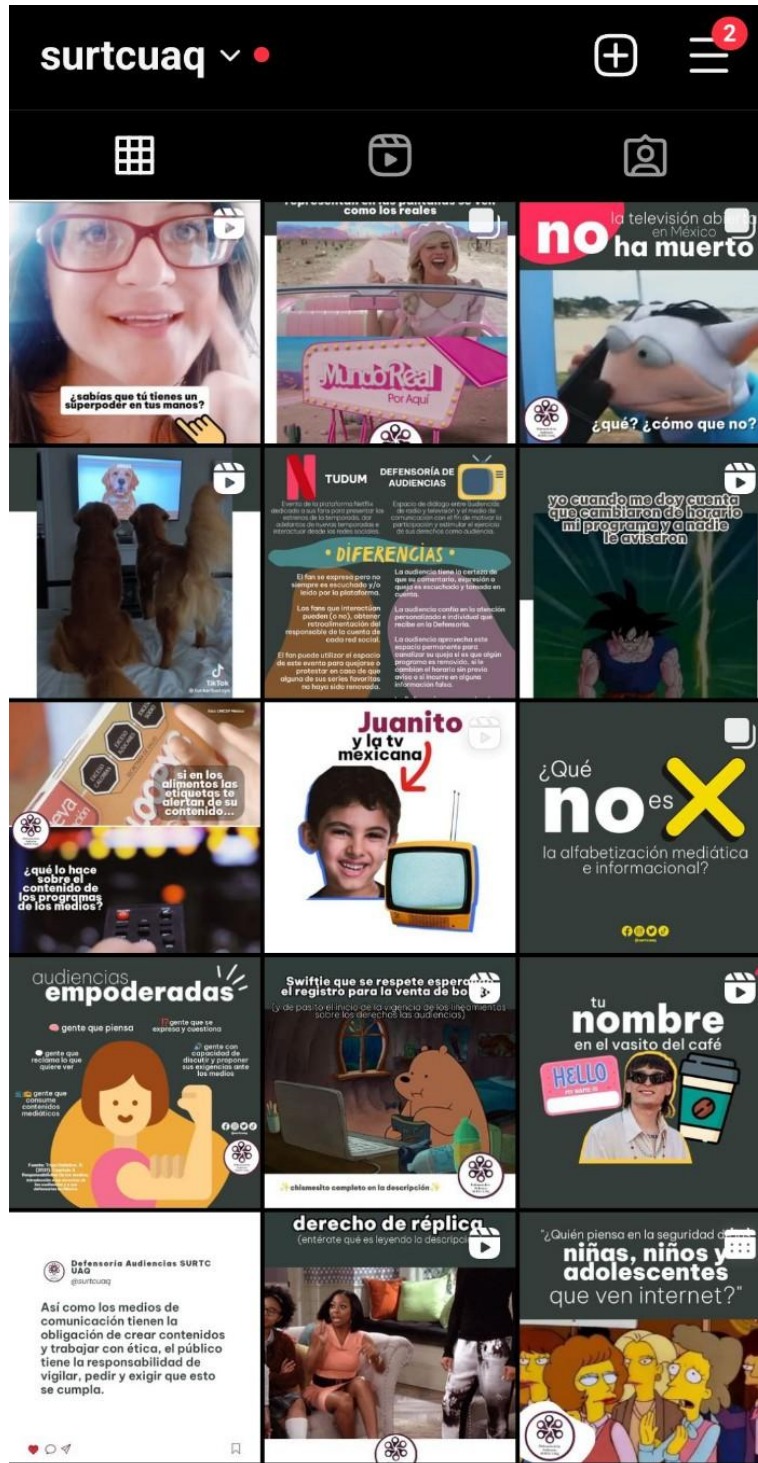
Total de reacciones de junio a diciembre de 2022: **266** reacciones.

Total de reacciones de de enero a junio de 2023: **407** reacciones.

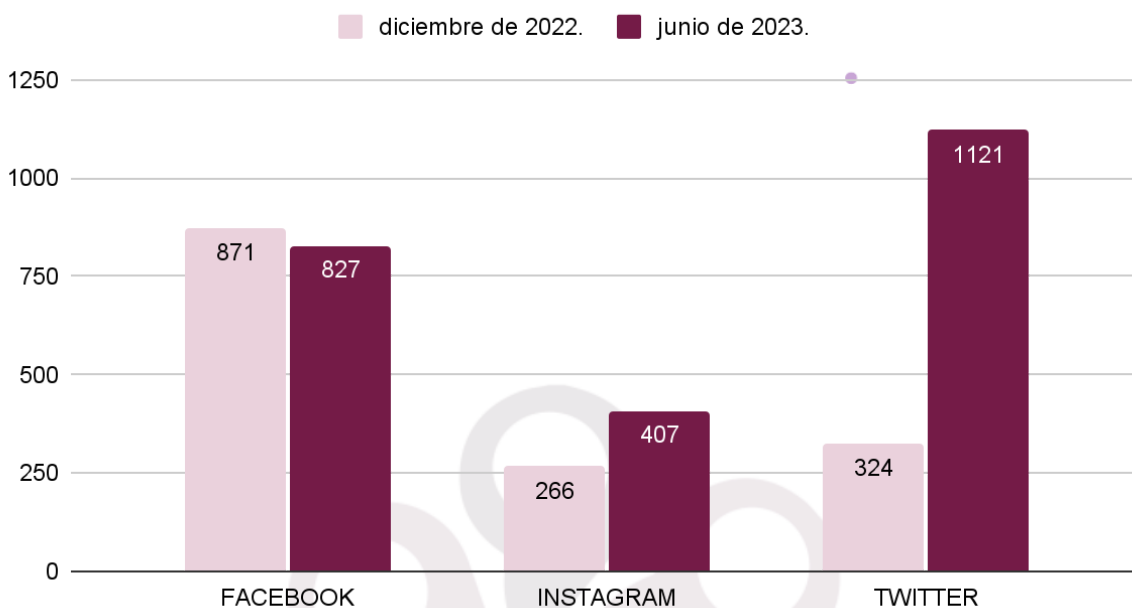
TWITTER

Total de reacciones de junio a diciembre de 2022: **324** reacciones.

Total de reacciones de de enero a junio de 2023: **1121** reacciones.



Reacciones.



TIKTOK

La cuenta oficial de **TikTok** de la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, actualmente cuenta con **57** videos publicados hasta la fecha, los cuales cuentan con un total de **12,051** vistas, con **47** seguidores y **316** reacciones hasta el momento en que se redactó este documento. A continuación, presentamos algunos de los vídeos más vistos en el periodo de abril a junio en la cuenta oficial de TikTok:

- [Las niñas y los niños como audiencias](#)
659 Reproducciones
22 Likes
- [¿Conoces cuales son tu derechos como audiencia?](#)
591 Reproducciones
7 Likes
- [Los derechos de las audiencias, tienen como fundamento principal a los Derechos Humanos ¿Conoces cuales son?|](#)
589 Reproducciones
16 Likes
2 comentarios



V. CONCLUSIONES

Como conclusión a este informe semestral que corresponde al periodo enero - junio 2023, nos gustaría cerrar con el agradecimiento a todas y cada una de las personas que trabajan dentro de este Sistema Universitario por su compromiso y responsabilidad social.

Asimismo, queremos compartir con la audiencia nuestra disposición y entrega para salvaguardar y garantizar el respeto a sus derechos en todos y cada uno de los programas que conforman al Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía (SURTC) de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ).

Por último queremos agradecer a toda la audiencia que con sus comentarios, correos y mensajes se pusieron en contacto con nosotros para fortalecer y defender sus derechos, con base en la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión* y el *Código de Ética del SURTC UAQ*, e invitar a las audiencias infantiles, los queremos escuchar.

Colaboradores de la Defensoría de las Audiencias:

- Yesenia Trejo, Becaria.
- Samuel Gudiño, Practicante.


María de las Mercedes Olivares Tregallo

Titular de la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Copia para: Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca, Rectora de la UAQ.
Mtro. Luis Alberto Fernández García, Secretario Particular de la UAQ.
Mtro. Arturo Marcial Padrón Hernández, Director de Comunicación y Medios de la UAQ.
C.C. ARCHIVO.