

Querétaro, Querétaro a 10 de septiembre de 2020

C.Areli G.

La Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y cinematografía, agradece el interés que tiene por contribuir a elevar la calidad técnica y el contenido de su programación.

Al respecto, le comento que esta defensoría ha analizado detenidamente su queja la cual fue la siguiente:

*“Serían tan amables de pasar completos los programas de "Aprende en casa", estaba viendo el programa de Física y quedó incompleto, inició a las 11:50 am y a las 12: 00 pasaron el de matemáticas, Ambos para secundaria.”*

Se le notificó a la Coordinación de Tv UAQ la queja citada a través de un oficio, la Coordinadora de TvUAQ respondió lo siguiente (Anexo A): Si bien la Coordinación es responsable de lo que suceda en sus programas, en este caso no se trata de un proyecto de la Coordinación, la autoría del contenido es de la Secretaría de Educación Pública Federal, que se transmite atendiendo a una invitación que hizo la Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE). La Universidad no puede mantenerse al margen de los asuntos que afectan a la sociedad y se sumó a la transmisión de material educativo en tiempo de pandemia.

Esta Defensoría considera que el hecho de que no sea un programa producido por la Coordinación, no la exime de sus responsabilidades como emisora y las posibles afectaciones a la audiencia. En este sentido es evidente que no se incluyó la advertencia correspondiente sobre la autoría y deslinde sobre los contenidos.

Cabe resaltar que la actuación de esta Defensoría está precisada por la Ley Federal de Telecomunicaciones, y en particular se aplican los siguientes supuestos:

Artículo 256 en sus fracciones:

*“V.- Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales.*

*IX.- El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación,”*

## **RECOMENDACIONES**

- 1) Al sistema se le recomienda que en el cumplimiento de su responsabilidad respecto a la transmisión de contenidos, mantenga un ambiente de respeto con su audiencia informándole sobre el estado de la programación. Lo anterior significa la obligación de informar con anticipación los cambios y cumplir debidamente con la fracción V del artículo citado anteriormente. Pesé a que en el caso concreto no se trata de una producción propia es importante aclarar a la audiencia si existe algún problema con el contenido transmitido en apoyo a la adversidad que estamos viviendo.
  
- 2) Al Sistema se le recomienda que comunique a los responsables de los programas las quejas de la audiencia para que, en este caso, la institución federal, tome las medidas pertinentes.
  
- 3) Al Sistema: colocar una cortinilla al inicio de cada transmisión en el que se precise la autoría y responsabilidad de los programas, más aún cuando no sean producción del Sistema.

Vale destacar que la respuesta a la queja no se hizo en tiempo y en forma, debido a la contingencia sanitaria y a los protocolos institucionales recomendados.

Agradezco nuevamente su interés por nuestra programación y sin más por el momento le envío un cordial saludo.

Colaboraron a la elaboración del procedimiento, así como a las recomendaciones, las becarias: Karina Romero y Perla Sánchez.

Atentamente



**Dr. Edmundo González Llaca**  
**Defensor de las Audiencias UAQ**

Defensor de Audiencias del Sistema Universitario de  
Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ

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 del SURTC, UAQ

C.c. Archivo

ANEXOS:

Anexo A:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO  
COORDINACIÓN DE Tv UAQ



Ciudad de Querétaro, a 07 de julio, 2020

**Dr. Edmundo González Llaca**

Defensor de Audiencias del Sistema Universitario de Radio,  
Televisión y Cinematografía de la UAQ,

PRESENTE

En atención a la solicitud de oficio con fecha 20 de mayo, y en remisión electrónica recibida el día 06 de julio del año en curso, en torno a la transmisión del programa *Aprende en Casa*, se hacen las siguientes apreciaciones:

- El programa *Aprende en Casa*, es una producción a cargo de la Secretaría de Educación Pública a nivel nacional y su señal corre a cargo de Televisión Educativa, mediante transmisión vía YouTube o Facebook.
- En ese sentido, TvUAQ sólo comparte la señal que recibe de Televisión Educativa bajo los medios antes mencionados.
- La irregularidad en la interrupción a la que alude la televidente, es estrictamente consignada a una falla de la producción y recepción enviada por dicho medio público, más no así de un problema causado por TvUAQ.

Atendiendo la solicitud y en virtud de no perjudicar la transmisión de nuestra barra de programación, en su momento se compartió el problema generado con la transmisión de Televisión Educativa.

Sin otro particular, quedo atenta.

  
ATENTAMENTE  
Lic. Yalul Guadalupe Cruz Muñoz  
Coordinadora general de TvUAQ



*Diana  
Cruz  
Muñoz*

C. c. Mtro. Arturo Marcial Padrón Hernández, Secretario Técnico del Sistema Universitario de Radio,  
Televisión y Cinematografía.  
C. c. Archivo