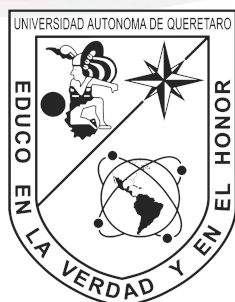




Defensoría de las Audiencias
SURTC UAQ



Defensoría de las
Audiencias
SURTC UAQ

INFORME DE ACTIVIDADES

Enero - 14 de Septiembre 2022

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



ÍNDICE

1. Introducción

2. Seguimiento y atención a escritos de las audiencias

2.1. Escrito 017/001

2.1.1 Respuesta 017/001

2.2 Escrito 002

2.2.1 Acciones de la Defensoría

2.3 Escrito 003

2.4 Escrito 004

2.4.1 Acciones de la Defensoría

2.5 Escrito 005

2.5.1 Acciones de la Defensoría

2.6 Escrito 006

2.6.1 Acciones de la Defensoría

2.7 Escrito 007

2.7.1 Acciones de la Defensoría

2.7.2 ANEXO A

2.7.3 ANEXO B

3. Actividades de vinculación y de difusión de los derechos de las audiencias

3.1 Internas

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

4. Análisis de redes sociales

- Facebook



- Instagram
- Twitter
- Tiktok

5. Conclusiones

1.INTRODUCCIÓN

Con la intención y en pleno ejercicio de la obligación de rendir cuentas a nuestras audiencias, el equipo de la Defensoría de las Audiencias, se complace en presentar y exponer *el informe respecto de las actividades realizadas por la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURTC UAQ) durante el periodo del 01 de enero - 14 de Septiembre de 2022.*

La Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ, considera 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.

El equipo de la Defensoría SURTC UAQ, se encuentra trabajando de manera remota, en apego a las instrucciones sanitarias para el desarrollo de las actividades administrativas emitidas por nuestra universidad. Por este motivo, la mayoría de los foros, cursos y reuniones realizadas a lo largo del semestre **Enero-Septiembre 2022**, se realizaron de manera remota.

Siendo siempre nuestro objetivo y obligación el difundir a todas nuestras audiencias, sus derechos, así como atender sus inquietudes, comentarios, dudas o sugerencias sobre nuestros medios universitarios procurando ofrecerles un servicio de calidad.

Es menester señalar, que para esta Defensoría es prioritario el fortalecimiento del Sistema de Medios de esta casa de estudios y el mantenimiento respetuoso de la relación con las audiencias activas, por lo que cualquier manifestación, escrito, comentario, duda o



participación de la audiencia, merecerá de inmediato una respuesta documentada, respetuosa y exhaustiva.

El principal objetivo es y siempre será conciliar nuestra responsabilidad de salvaguardar los derechos de las audiencias con base en la Ley Federal de Telecomunicaciones y el Código de ética que rige a esta institución, para con ello fortalecer al Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía UAQ.

2. SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A ESCRITOS DE LAS AUDIENCIAS

A finales del semestre anterior, correspondiente al periodo de **Julio- Diciembre del 2021**, la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ recibió vía correo electrónico un texto por parte de un radioescucha respecto al contenido de la programación Universitaria, 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, rendición de cuentas y exhaustividad a continuación, se anexa dicho escrito, recibido y registrado durante este periodo. Posteriormente se incluye la respuesta dada al escrito recibido.

Texto 01- Escrito 017

Correo electrónico (Anexo A)

017/001:

Querétaro, Qro 03 de diciembre 2021

A continuación se anexa el correo recibido en la cuenta defensor.audiencias@uaq.mx presentada en referencia al programa *“En su Propia Voz”* transmitido el día 30 de noviembre del 2021.

“Hace como dos días escuché en radio universidad el programa en su propia voz, mi pregunta es porque la universidad apoya a López Obrador y se mete en la elección del SNTE el Sindicato Nacional de Trabajadores de la

Educación, invitaron a Carlos XXXXXX y todas las cosas que dijo el conductor de que es el mejor porque es activista y disidente puede hacer que los profesores se



formen una opinión para algunos buena, además de que son más candidatos y no se invitaron a todos, creo que esos temas la universidad no debería de tratarlos así y además ese señor Aldana que habló dijo que está seguro que van a hacer cosas malas amañadas pero no tiene pruebas y fue a hacer campaña por él mismo y por el estúpido de Lopez Obrador que no ayuda a los trabajadores y que nos tiene sin dinero. se supone que la radio universidad siempre se basa en los hechos y en el análisis o eso dicen porque nosotros los escuchamos y nos gustan algunos de sus programas, cuánto les pagó ese señor A. para que lo invitaran y hablara bien del presidente, o quien los obligó a que lo llevara mi esposa y yo estábamos muy enojados de escuchar como defendía a Lopez obrador y a la 4t y cuando mi hija llegó le dijimos que nos investigara en dónde podíamos quejarnos, ya estamos hartos de que nos quieran ver la cara y hablar bien del presidente cuando no hace nada bueno y no hace democracia es un tipo autoritario que está loco, deberían invitar a personas que también den otras opiniones.”

RESPUESTA

Esta Defensoría procedió a revisar el programa en cuestión y notificó la recepción del escrito (Anexo A) a los miembros de la audiencia relacionados. Como parte del procedimiento se realizó un oficio (Anexo B) para notificar a uno de los responsables: (Productora de en su propia voz).

Ante la solicitud expuesta se dio respuesta a la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ (Anexo C).

Análisis del programa

En el programa transmitido el día 30 de noviembre de 2021, y que lleva por nombre **“En tu propia voz”**, se presentó el Lic. En Educación Primaria Carlos XXXX, quien dijo pertenecer al Movimiento Magisterial de Base Querétaro, y en dicho programa su participación se centró en exponer los motivos por los cuales está en desacuerdo con los actuales dirigentes del SNTE en la sección 24.



A lo largo del programa, se puede percibir que el docente mantiene su postura mientras llama al voto a favor del movimiento que él representa.

Asimismo, en el minuto 14:48, se puede apreciar que el invitado Carlos XXX, habla sobre el gobierno actual y la postura de la 4T, ante la educación mostrando su aceptación ante las acciones empleadas por el Estado.

Por otra parte, el invitado hace un llamado a la acción en el minuto 19:54 en la misma transmisión, en el que dice: “Yo convoco a los maestros de Querétaro, que el día 9 de diciembre no tengan miedo, voten. Voten todos a favor de esta planilla que es el MMBQ Poder de Base color guinda”.

Aproximadamente en el minuto 20:33, el profesor vuelve a invitar a los docentes a emitir su voto: “Y maestros, a votar el día 9 de diciembre”.

Elementos que resaltan del análisis

Los elementos a resaltar en la emisión revisada, son los siguientes:

- Presentación de una postura ideológica por parte del invitado.
- Ausencia de diferentes puntos de vista para la exposición imparcial y equitativa por parte del medio.

Elementos de análisis del escrito

1. ¿Por qué la universidad apoya a López Obrador y se mete en la elección del SNTE el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación?.
2. Se supone que la radio universidad siempre se basa en los hechos y en el análisis o eso dicen porque nosotros los escuchamos y nos gustan algunos de sus programas.
3. Deberían invitar a personas que también den otras opiniones.

A pesar de que al inicio del programa existe el aviso de que “Las opiniones expresadas en este programa son de exclusiva responsabilidad de quien las emite y no necesariamente representan la opinión, ni la línea editorial del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro”, la



ausencia de más opiniones, pueden generar confusión en la audiencia y vulnerar el derecho a la pluralidad.

Derivado de lo anterior, es que consideramos necesario solicitarle al equipo de producción del programa en comento, que nos proporcionará mayor información para con ello, contar con elementos ciertos, objetivos e imparciales para dar puntual respuesta a la audiencia.

En ese sentido, enviamos a la producción en fecha 9 de diciembre del 2021, un escrito con el siguiente contenido, el cual consideramos propicio para conocer todos los puntos de vista para dar la presente respuesta.

1. **¿Cuántos espacios se le brindaron a las planillas contendientes por la sección 24?**
2. **¿Cuál fue la línea editorial en estos programas?**
3. **¿Cuál fue el tiempo total de participación por planilla?**

Análisis de la legislación aplicable

Ley Federal de Telecomunicaciones

Artículo 256, Fracción I, el cual estipula que: El servicio público de radiodifusión de interés general deberá prestarse en condiciones de competencia y calidad, a efecto de satisfacer los derechos de las audiencias, para lo cual, a través de sus transmisiones brindará los beneficios de la cultura, preservando la pluralidad y veracidad de la información, además de fomentar los valores de la identidad nacional, con el propósito de contribuir a la satisfacción de los fines establecidos en el artículo 3o. de la Constitución. Son derechos de las audiencias:

- I. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación

Código de Ética del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía que pudieron ser vulnerados en el programa “En tu propia voz”.



Artículo 9: Los espacios informativos y de análisis priorizarán las preocupaciones de la ciudadanía, abarcando todos los géneros noticiosos y de opinión, con propuestas claras y de cobertura plural, con la intención de mantener un equilibrio informativo.

Artículo 15: Cuando en un programa se aborde cualquier tema, se hará con pluralidad y respeto, observando en periodo electoral, el cumplimiento irrestricto del cumplimiento de las leyes.

Acciones de la Defensoría

El equipo de esta Defensoría de las Audiencias del Sistema de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, en cumplimiento a su labor de mediación y buscando en todo momento ser el vínculo entre las audiencias y el medio procedió a:

Acciones concretas

- Se realizó la búsqueda del programa en redes sociales, con el objeto de obtener mayores elementos, con los que se pueda esclarecer los hechos materia de la presente.
- Análisis puntual de todos y cada uno de los elementos allegados tanto por la audiencia como por el trabajo de esta defensoría.
- Elaboración y envío de un escrito de fecha 9 de diciembre del 2021, mediante el cual se solicita al productor y conductor del programa, nos haga llegar los elementos con los que cuenta para poder dar puntual respuesta a la televidente.
- Se recibió la respuesta por parte del medio.



Oficio a la productora responsable del programa (ANEXO B) Versión pública

OFICIO 01S-2021

Querétaro, Qro; 09 de diciembre de 2021

Dra. XXXXXX

Productora del programa "EN SU PROPIA VOZ".

P r e s e n t e

Distinguida Dra. XXXXXX

Con enorme gusto en saludarle, nos permitimos distraerle de sus múltiples ocupaciones, con el objeto de informarle que la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, el pasado 3 de diciembre, vía correo electrónico recibió un escrito en donde se realizan varias manifestaciones, relativas al programa del cual Usted forma parte.

De la ya mencionada, anexamos un fragmento que señala lo siguiente:

"Hace como dos días escuché en radio universidad el programa en su propia voz, mi pregunta es porque la universidad apoya a López Obrador y se mete en la elección del SNTE el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, invitaron a Carlos XXX y todas las cosas que dijo el conductor de que es el mejor porque es activista y disidente puede hacer que los profesores se formen una opinión para algunos buena, además de que son más candidatos y no se invitaron a todos."

Para la lectura del escrito completo ponemos a su disposición el **Anexo A**.

Como Usted bien sabe, parte de la labor de esta Defensoría es emitir, en su caso solamente recomendaciones que sirvan para mejorar el contenido de los programas del Sistema y satisfacer y honrar los derechos de las audiencias.

Por lo anterior, me permito respetuosamente informarle lo sucedido y le solicito amablemente, nos haga llegar información que nos permita dar puntual seguimiento y respuesta a la audiencia.



Por ello y con fundamento en los Lineamientos de la Defensoría de Audiencias que rigen el SURTC, en específico el apartado De su atención y la atención, punto cuatro, el cual me permito transcribir para pronto referencia en sus exactos términos:

“f) Las áreas o departamentos responsables deberán atender el requerimiento del Defensor de las Audiencias en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se realizó el requerimiento. Al atender el requerimiento deberán exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, siempre teniendo en cuenta la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las Audiencias. “Así como dando cumplimiento a la carta compromiso en la que acepto: “Respetar los derechos de las audiencias y facilitar en todo momento la labor de la Defensoría de las Audiencias”.

Derivado de lo anterior, me permito respetuosamente solicitarle nos ayude respondiendo lo siguiente:

- *¿Cuántos espacios se le han brindado a Carlos N o algún otro integrante de la misma plantilla?*
- *¿Cuántos espacios se le brindaron a cada una de las planillas contendientes por la sección 24?*
- *¿Cuál fue la línea editorial que da justificación a estos programas?*

Transcripción de la respuesta (ANEXO C) Versión Pública

“En virtud de que el programa no tiene carácter noticioso, sino de análisis, su enfoque no radicó en la contienda interna como evento en sí mismo, sino en relevancia de la participación del movimiento magisterial disidente en la entidad...”

“Dado que, al parecer, la pregunta se asienta sobre el criterio de que tendría que “brindarse” espacio a “cada una de las planillas contendientes”, es pertinente establecer que nuestra casa de estudios, en tanto titular de la concesión para operar el canal de televisión, está en capacidad de “ejercer los derechos de libertad de expresión, libertad programática, libertad editorial...”, tal como lo establece el artículo 1 de los Lineamientos Generales sobre los Derechos de las Audiencias, expedido por el Instituto Federal de



Telecomunicaciones, como derivación del artículo 222 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión...”

“Del escrito que se nos hizo llegar, no se desprende que el quejoso haya dado cumplimiento al conjunto de requerimientos previstos en el punto 3 del apartado “De su actuación y la atención” de los Lineamientos de la Defensoría de las Audiencias, particularmente el contenido en el inciso g), consistente en “Indicar el Derecho de las Audiencias que considera violado.”

“Resulta inaceptable, por irrespetuosa, infundada y dolorosa, la aseveración del quejoso contenida en la pregunta- afirmación que formula a la casa de estudios y a los responsables del programa cuanto les pago el señor Aldana para que lo invitaran y hablaran bien del presidente, o quién los obligó a que o llevaran”...”

En consecuencia, es aplicable a este caso por la analogía, la exigencia de respeto que previene en el artículo 6 del Código de Ética del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía para el caso de la contrarréplica. En nuestra opinión, para sentar precedente, debe pedirse al quejoso que presente evidencias que respalden su insinuación o que retire sus palabras.”

Consideraciones finales y sugerencias

Está defensoría, considera que el deber al que están llamados los concesionarios de radiodifusión, consistente en el pluralismo de ideas y posturas, sin lugar a dudas es un baluarte que consolida a una sociedad democrática y no solamente se colma dicho principio, sino que también se cumple con uno de los objetivos primordiales de los medios públicos, como reflejo de una sociedad que sin lugar a dudas se caracteriza por ser plural.

A mayor abundamiento, resulta procedente señalar que según el mandato consitucional, corresponde a los concesionarios prestar los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión en cumplimiento de específicas exigencias, principalmente, la de proveer a la ciudadanía de información plural, veraz y oportuna para impulsar el robustecimiento del debate público, así como la toma de decisiones políticas informadas.

Sobre este tema, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha sostenido que para la difusión de información pública deben satisfacerse los requisitos siguientes: (1)



tiene que ser de **interés público**, de relevancia pública o de interés general; (2) debe ser **veraz**, es decir, reflejar una diligente difusión de la verdad; y, (3) debe ser objetiva e imparcial, esto es, se requiere que carezca de toda intervención de juicios o valoraciones subjetivas que puedan considerarse propias de la libertad de expresión y que, por tanto, no tenga por fin informar a la sociedad sino establecer una postura, opinión o crítica respecto a una persona, grupo o situación determinada.

En orden de ideas, el informador debe poder mostrar de algún modo que ha respetado un cierto estándar de diligencia en la comprobación del estatus de los hechos acerca de los cuales informa, y si no llega a conclusiones indubitadas, la manera de presentar la información debe darle ese mensaje al lector: **debe sugerir con la suficiente claridad que existen otros puntos de vista y otras conclusiones posibles sobre los hechos o acontecimientos que se relatan.**

Es por ello, que se advierte que si bien es cierto, el principio de pluralismo se vio colmado a lo largo de la carta programática que ofrece el Sistema de Radio, Televisión y Cinematografía, ya que como se expresó a lo largo de esta respuesta, se presentaron a través de diversos programas, todas las posturas y planillas que competían, también es cierto, que resulta oportuno sugerir a cada programa que busque en la medida de sus posibilidades colmar dicho principio.

Texto 002 10-enero-2022

Correo electrónico

Buen día.

"Por medio del presente quiero presentar mi queja-inconformidad en contra de Isabel XXX, quien tiene una participación en el noticiario "Presencia Universitaria", la inconformidad nace de la expresión que ella utiliza de manera cotidiana y usual: "paren orejitas", frase que me parece del todo fuera de lugar, acabó ella cree que está tratando con alumnos de preescolar?, lo considero una total falta de respeto hacia la honorable audiencia de "Presencia Universitaria". Por Favor consigan participaciones más serias.



Atentamente,

Una fiel radioescucha y a veces televidente del noticiario "Presencia Universitaria".

Acciones de la Defensoría

Se analizó el comentario que es mencionado por la audiencia en el texto y se llegó a la conclusión que no atenta a ningún derechos de la audiencia por lo que se le hizo llegar el siguiente mensaje:

Santiago de Querétaro, Qro a 02 de febrero de 2022

PRESENTE

Por medio del presente texto le comunicamos que, después de realizar la revisión pertinente respecto a su queja-inconformidad y 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.

Sin embargo, le queremos informar que se remitirá un escrito haciendo la petición de cuidar el vocabulario y los enunciados realizados por la conductora en cuestión, esto con la finalidad de no generar más confusiones e inconformidades.

Sin más por el momento, agradecemos su participación como audiencia activa y sintonizar los medios universitarios.

Texto 003 24-marzo-2022

Buenos días.

Solo para dar mi opinión. Se supone que el periodismo es imparcial, pero el señor que cubre la mañanera nunca encuentra nada positivo en ella.

Yo creo que necesita ayuda de alguien para ser más imparcial. O quizá un defensor de audiencias le pueda ayudar a evaluar lo que dice a diario.



Texto 004 05-Julio-2022

Los siguientes textos fueron recibidos vía mensaje de facebook de la este Defensoría mismo que se identifica como @surtcuq por la misma persona:

- “El canal ... 24.1 tv abierta no tiene volumen”
- “Buenas tardes. Solo para que sepan que su canal no tiene volumen y es molesto llegar a ese canal y sin volumen donde se denunciara”

Acciones de la Defensoría

Respuesta. 5 de julio

Buenas tardes Sr. ____, le confirmamos que recibimos su mensaje y agradecemos nos haga llegar su inconformidad, participando como audiencia activa.

Enviaremos su mensaje al área correspondiente para dar seguimiento y solución, nos comprometemos a estar al pendiente de que el canal cumpla con la calidad de audio que usted como audiencia merece en el cumplimiento de sus derechos.

Le invitamos a seguir todas nuestras redes en dónde nos encuentra nos encuentra como @surtcuq en Facebook, Twitter, Instagram y Tiktok.

*Anexamos el número de la titular de la Defensoría de las Audiencias por cualquier otra duda o comentario, quedamos a tus órdenes.

ATENTAMENTE

Mercedes Olivares Tresgallo

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

Texto 005 11- Julio-2022

- “Ni siquiera han hecho nada esa defensoría no sirve de nada poner las quejas ni solucionan nada y la TV solo es un distractor de mentes sujetas al sistema la defensoría solo es un decir “



Acciones de la Defensoría

Respuesta 11 de julio.

Buen día Sr __, le pedimos por favor nos comenté cómo podemos ayudarle en esta ocasión, así también, le comentamos que su queja ya fue procesada y enviada al área correspondiente para atenderla.

Quedamos a la espera de su respuesta.

ATENTAMENTE

María de las Mercedes Olivares Tresgallo
Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía
de la Universidad Autónoma de Querétaro

Texto 006 17 de julio 2022

- “ No han hecho absolutamente nada en relación a mi reporte”.

Acciones de la Defensoría

Respuesta 18 de julio.

Agradecemos su interés en la mejora de la programación del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, hacemos de su conocimiento que para las cuestiones técnicas está el área especializada a la que hemos dirigido nuestros escritos, por lo que necesitamos conocer si persiste el mismo problema o se ha presentado uno nuevo.

Lo anterior, lo preguntamos, ya que de su correo no se desprenden dichos datos, los cuales son necesarios para solicitarle al área atienda un problema en específico.

Le reiteramos nuestro compromiso por atender cada una de sus quejas o comentarios, siempre y cuando existen elementos ciertos y objetivos que se puedan atender, le invitamos de nueva cuenta compartir con nosotros cualquier otra queja que tenga sobre la programación del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía

Así también le sugerimos seguir todas nuestras redes para conocer el trabajo que se realiza dentro de la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ.

ATENTAMENTE

María de las Mercedes Olivares Tresgallo



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

Texto 007 28-julio-2022

Texto recibido en el correo defensor.audiencias@uaq.mx ;

- “Buenas tardes hago de su conocimiento nuevamente que el canal 24.1 No tiene sonido.
No tiene sonido
No responda que haga otro reporte
De ser así me da a pensar que. Es una defensoría ficticia que no sirve de nada de por sí la televisión es contaminante reglas del sistema ”

Acciones de la Defensoría

Respuesta 28 julio

Distinguido Sr. ___ es un gusto para nosotros saludarle de nueva cuenta, deseándole un excelente inicio de semana.

Sirva este correo para compartir con usted un poco del trabajo que se realiza dentro de la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro para con la sociedad en general y con los medios públicos, reiterándole nuestro absoluto compromiso con usted y todas las audiencias.

La Defensoría de las Audiencias es un espacio de diálogo entre la ciudadanía y el medio de comunicación, con el objetivo de motivar la participación ciudadana frente a la programación ofrecida a través de los medios de comunicación. La Defensoría promueve la formación de audiencias críticas, a través de la alfabetización comunicacional.

El pasado 11 de febrero del presente año se llevó a cabo el foro “El desafío del pluralismo en los medios públicos”, mismo que fue el resultado al seguimiento de un comentario que una persona de la audiencia nos hizo llegar, entablando una charla con especialistas en la materia y referentes de los medios públicos en nuestro país.



<https://fb.watch/euuy-qB87z/>

Así como colaboraciones con instituciones internacionales sobre Derechos de las Audiencias, con el objetivo de capacitar a todo el personal que conforman los distintos programas parte del SURTC UAQ, un ejemplo claro de ello fue el conversatorio “Periodismo con perspectiva de género” mismo que constó de 4 charlas durante el mes de mayo, las cuales puede consultar en nuestro perfil de Facebook o en el canal de YouTube de MediosUaq.

Seguimos trabajando en diferentes proyectos que tiene como meta preservar y proteger los Derechos de las Audiencias en México, lo invitamos a seguir todas nuestras actividades por las redes sociales de la Defensoría @SurtcUaq, así como a visitar el sitio web de la Defensoría (<https://surtc.uaq.mx/index.php/defensoria-de-las-audiencias>) en donde puede consultar nuestros informes semestrales y encontrar más información sobre las responsabilidades y competencias a las que estamos sujetos. Agradecemos su tiempo y participación como audiencia activa.

Seguimos a su disposición para cualquier otro comentario, duda o sugerencia que tenga.

ATENTAMENTE

María de las Mercedes Olivares Tresgallo

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

ANEXO A



Santiago de Querétaro Qro. 01 de Agosto 2022

PRESENTE

Distinguido _____, es deber de esta Defensoría notificarle la recepción de una serie de textos enviados a nuestras redes sociales y correo por parte de una persona de la audiencia en relación al audio del Canal 24.1 de TvUaq (televisión abierta), mismas que fueron presentadas en las siguientes fechas y días:

- 5 de julio 2022 a las 16:42 pm
- 17 de julio 2022 a las 18:59 pm
- 29 de julio 2022 a las 11:01 am

A continuación anexamos fragmentos de los textos recibidos:

- "El canal ... 24.1 tv abierta no tiene volumen"
- "Buenas tardes. Solo para que sepan que su canal no tiene volumen y es molesto llegar a ese canal y sin volumen donde se denunciara"
- "Buenas tardes hago de su conocimiento nuevamente que el canal 24.1 No tiene sonido"

La Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro, tiene el compromiso de dar seguimiento a las solicitudes antes mencionadas, en conformidad a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en donde se menciona que las audiencias tienen derecho a;

Art. 256. VII. *Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios*

Y con fundamento en el Código de Ética del SURTC en relación a los Lineamientos de la Defensoría de Audiencias, en específico el apartado "De su atención y la atención", punto cuatro, el cual nos permitimos transcribir para pronto referencia en sus exactos términos:

"f) *Las áreas o departamentos responsables deberán atender el requerimiento del Defensor de las Audiencias en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se realizó el requerimiento. Al atender el requerimiento deberán*

Centro universitario, Cerro de las campanas s/n Santiago de Querétaro Qro. México C.P. 76010
defensor.audiencias@uaq.mx



exponer de manera clara las explicaciones que en el caso correspondan, siempre teniendo en cuenta la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos de las Audiencias. “Así como dando cumplimiento a la carta compromiso en la que acepto: “Respetar los derechos de las audiencias y facilitar en todo momento la labor de la Defensoría de las Audiencias”.

Por lo anterior, nos permitimos respetuosamente informarle lo sucedido y solicitarle amablemente, nos haga llegar información que nos permita dar puntual seguimiento y respuesta a la audiencia.

Esperando su amable respuesta, quedo al pendiente de cualquier comentario respecto del tema que nos ocupa.

Sin más por el momento, me despido, con mi mejor saludo y quedo atenta a su pronta respuesta.

María de las Mercedes Olivares Tresgallo

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



ANEXO B

Ciudad de Querétaro, 02 de agosto, 2022

Lic. María de las Mercedes Olivares Tresgallo
Defensora de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio,
Televisión y Cinematografía
PRESENTE,

En atención a la solicitud de oficio con remisión de fecha 02 de agosto del presente, en torno *al audio del Canal 24.1 de la televisora universitaria TvUAQ (televisión abierta)*, hago las siguientes apreciaciones:

- Primero, la comunicación para problemas de transmisión del canal, solicito la que la remisión sea con la coordinación general de TvUAQ, por conducto de la Mtra. _____.
- Segundo, como parte del responsable en audio en producción no podría dar detalles de lo que sucede en transmisión.

Por lo señalado, solicito:

ÚNICO. Se me tenga por contestada la responsabilidad hecha hacia mi persona.

ATENTAMENTE



3. ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN Y DE DE DIFUSIÓN DE DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS.

Actividades Internas

Es importante precisar que como actividades internas, consideramos todas aquellas que se desarrollaron dentro 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, todas las reuniones se llevaron a cabo por medio de una plataforma de videoconferencias atendiendo así a las normas de sanidad establecidas, a continuación se mencionan algunas de estas actividades:

- **Mesa virtual “El desafío de la pluralidad en los medios públicos”.**
- Se transmitió en vivo el día viernes 11 de febrero del 2022 en punto de las 11:00 am vía facebook live.

Link: <https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/990956251550907>

- **Foro virtual “Los derechos de las audiencias NO son censura”.**
 - Transmitido el día viernes 4 de marzo a las 11:00 am vía facebook live.

Link: <https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/659994062090538>

- **Conversatorio “La participación de las mujeres en el fortalecimiento de los medios de comunicación”.**
 - Este conversatorio se desarrolló en el marco de la conmemoración del Día internacional de la mujer, por lo que se realizó el día 10 de marzo del 2022 a las 9:30 am.

Link: <https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/508451950836861>

- **Ciclo de conversatorios “Periodismo con perspectiva de género” en conjunto con la Defensoría del Público de Servicios Audiovisuales de Argentina, la Coordinación de Igualdad de Género UAQ y Cátedra UAM, Radio Educación y Canal 22 sobre medios públicos.**



- Este ciclo de conversatorios nace de la inquietud de contribuir a la formación de medios públicos con responsabilidad social y comprometidos por fortalecer los derechos de las mujeres, así como eliminar los estereotipos con los que se ha representado a la mujer durante un largo tiempo.
- Se llevaron a cabo 4 conversatorios los días 4, 11, 18 y 25 de mayo del 2022 a las 11 am

Links.

1. Marco normativo para la comunicación no sexista México/Argentina

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/710754083703220>

2. Conceptos generales en materia de género

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/541315647567794>

3. Lenguaje incluyente y no sexista

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/1122989648431552>

4. Abordaje ético para el trabajo periodístico en casos de violencia contra las mujeres.

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/1032665987659252>

- Primera charla de un ciclo de 4 conversatorios que se llevarán a cabo en conjunto con la Facultad de Derecho dirigidos a la comunidad estudiantil, estos conversatorios tendrán una duración de 45 minutos.

1. Nociones básicas y marco regulatorio de los Derechos de las Audiencias.

<https://www.facebook.com/100034989806964/videos/739106160611014>

- Se entregó proyecto de **Editora de Género** para la Universidad Autónoma de Querétaro como resultado del ciclo de conversatorios. Una editora de género tiene la tarea de empezar a construir mensajes que partan desde la igualdad y no desde la subordinación de las mujeres y de las diversidades sexuales, buscar



enfoques de derechos libres de estereotipos y de cualquier tipo de discriminación, producir contenidos, recursos y herramientas que no reproduzcan violencias y garanticen los derechos.

Capacitar a quienes trabajan en el desarrollo y construcción de la información con perspectiva de género.

Las editoras de género tienen un rol fundamental, no solo en cada medio de comunicación sino también hacia el afuera, ante audiencias que demandan cambios en las coberturas.

- La Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ ejerció el papel de intermediaria para la colaboración establecida entre La Red de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México (RED México) y la Defensoría del Público al Servicio de la Comunicación Audiovisual de Argentina.
- El equipo de la Defensoría de las Audiencias se encuentra trabajando en un proyecto de Punto de acuerdo por el cual se declara el 12 de mayo como el día del televidente y del radioescucha en México, este proyecto será presentado en conjunto con diversas Defensorías de las Audiencias.
- Como parte de los trabajos para incluir la imagen de la editora de género se realizó el conversatorio “Editora de Género y su participación en los medios” el día 24 de agosto, misma que se desarrolló en conjunto con la Red de Editoras de Género de Argentina, la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisuales de Argentina y del Fondo de Población de las Naciones Unidas. Mismo que contó con la participación de 3 editoras de género de diversos medios de comunicación universitarios en Argentina con los temas:
 - Gabriela Weller: Editoras de Género: Una nueva categoría política y profesional. Análisis del contexto y perspectivas en formación.



- Julia López: el rol de las editoras de género y el trabajo en la REG, nuestra experiencia en los medios.
- Gabriela Pellegrini: los desafíos y las estrategias de trabajo de las editoras de género.

Link: <https://fb.watch/f8xL82uWn0/>

- Se acordó con en conjunto con la facultad de Derecho la implementación de un taller que llevará por nombre “Análisis de la sentencia dada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en materia de Derechos de las Audiencias”, aún está por confirmarse la fecha en la que se llevará a cabo este taller. Se contará con la participación de 3 especialistas en el tema, catedráticos y alumnos de la Facultad de Derecho.

Audiencias Infantiles.

La Defensoría ha dedicado un espacio a las audiencias infantiles, proporcionándoles: la voz y las herramientas necesarias, para que conozcan sus Derechos como Audiencias y los hagan valer.

A partir de Mayo del 2022 se comenzó a difundir en las redes sociales oficiales una campaña de alfabetización mediática titulada “>>L@s niñ@s como Audiencias”. La cuál consiste en una serie de vídeos, explicados de forma voluntaria por niñas, niños y adolescentes, cuya finalidad es dar a conocer la terminología básica asociada a los derechos de las audiencias infantiles y erradicar el adultocentrismo que impera en los medios de comunicación y que invisibiliza dentro de los medios a la comunidad infantil del país .

Links: <https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/722170398812482>

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/536099697886604>

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/384478986920898>



<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/1153218142138901>

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/1330864090724794>

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/690992278676578>

<https://www.facebook.com/defensorsurtc.uaq/videos/4785171338278557>

Actividades en proceso

- Charlas sobre nociones básicas de los Derechos de las Audiencias en las diferentes facultades dirigidas a la comunidad estudiantil, con la Facultad de Derecho, mismos que tendrán un total de 4 charlas para valides curricular de los alumnos.
- En pláticas para iniciar a impartir conversatorios en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- Proyecto de Punto de acuerdo por el cual se declara el 12 de mayo como el día de los televidentes y los radioescuchas.

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

Las siguientes actividades fueron desarrolladas por la Defensora María de las Mercedes Olivares Tresgallo representante de la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ, con la finalidad de difundir y dar a conocer los Derechos de las Audiencias.

1. Entrevista en el canal 44 de la Universidad Autónoma de Guadalajara sobre el tema radio y TV distinguir información y opinión
2. **20 de enero**
Entrevista en el canal 44 de la Universidad Autónoma de Guadalajara
Tema: sentencia de la corte en tema de derecho de las audiencias
3. **16 de febrero**
Entrevista en Radio educación
¿Por qué el decreto que crea el servicio de medios públicos de la cdmx vulnera los derechos de las audiencias?
4. **24 de febrero 2022**
Entrevista en SPR
5. **25 de febrero 2022**
Entrevista en canal 22 en Debate 22



6. 21 de marzo 2022

Entrevista en Radio educación

<https://e-radio.edu.mx/Noticiarios-pulso/Entrevista-con-la-Mtra-Mercedes-Olivares-Tr-es-Gallo-defensora-de-las-audiencias-en-el-Sistema-Univer>

7. 28 de marzo 2022

Entrevista en Ideario Público “Los medios públicos son un instrumento indispensable para educar a las audiencias sobre la riqueza y las necesidades del país”.

8. 22 de Abril 2022

Entrevista en Presencia Universitaria platicando sobre las novedades del trabajo realizado por la defensoría

▶ Medios de la UAQ incorporan TikTok, comenta Mercedes Olivares | Entrevista

9. 01 de Julio 2022

Video conferencia: **Derechos de las Audiencias** - Sala Regional Especializada, Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación

10. 29 de Julio

Plática sobre la Defensoría de las Audiencias a **radios comunitarias** en la UAQ Campus Cadereyta.

11. 25 de Agosto 2022

Entrevista de **Universo 94.9**, Diálogos Universo. Tema: ¿Cómo se vinculan los defensores con las audiencias?

12. 30 de Agosto

Entrevista en UNAM Campus Xochimilco. Tema: La relevancia de los Derechos de las Audiencias.

13. 31 de Agosto

Entrevista en Audiencias IMER. Tema: Programa especial sobre los derechos de las audiencias en la SCJN.

14. 07 de Septiembre

Entrevista en el Canal del congreso. Tema: Qué sigue, luego de la sentencia de la SCJN?

15. 23 de Septiembre

Panelista en el segundo día del VII Congreso de Defensorías de las Audiencias de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias (OID) ▶ VII Congreso de Defensorías/ouvidorías. Panel 23/9 11hs

4. ANÁLISIS DE REDES SOCIALES



En este documento se encuentra un 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 perteneciente al periodo del 01 de enero de 2022 al 14 de septiembre de 2022

Me gusta o seguidores

facebook

Total de Seguidores en la página: **654** personas

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

diciembre de 2021	423 seguidores	Aumento de 231 seguidores
14 de septiembre de 2022	654 seguidores	

Instagram

La cuenta oficial de instagram perteneciente a la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ, inició actividades a partir de octubre del 2021 por lo que los datos que se mostrarán pertenecen a éste periodo.

Total de seguidores = **152**

Diciembre 2021	42 seguidores	Crecimiento de 110 seguidores
14 de Septiembre de 2022	152 seguidores	





La cuenta oficial de la Defensoría de las Audiencias @surtcuaq en twitter inició actividades a partir de abril del 2021, por lo que los datos mostrados reflejan este período.

Total de seguidores= **134 seguidores**

Diciembre 2021	68 seguidores	Crecimiento de 66 seguidores nuevos
14 de septiembre de 2022	134 seguidores	

Alcance de publicaciones

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.

facebook

Total de personas alcanzadas hasta el 14 de septiembre: **36,406**

Instagram

Total de cuentas alcanzadas del 01 enero 2022 hasta el 14 de septiembre de 2022: **5,362**



Alcance total de enero al 14 de septiembre de 2022: **48,317**

Reacciones

Las reacciones en redes sociales hacen referencia a la participación de las personas con las publicaciones o demás contenido que se comparta en la página, las cuales pueden ser

la cantidad de veces que se comparte una publicación, los likes, comentarios, visualización de imágenes y clics en los enlaces.



Total de reacciones de enero al
14 de septiembre de 2022 = **931 reacciones**

Instagram

Total de reacciones de enero al
14 de septiembre de 2022= **479 reacciones**



Total de reacciones de enero al
14 de septiembre de 2022= **252 reacciones**



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, inició el día 05 de marzo de 2022 con el nombre de usuario de @SurtcUaq, hasta el mes de junio se contaba con un total de **13** videos publicados, los cuales contaban con un total de **2,533** vistas, con **9** seguidores y **47** reacciones.

Actualmente se cuenta con los siguientes números, publicándose 3 videos a la semana:

TOTAL DE SEGUIDORES	31 personas
TOTAL DE ME GUSTA	171
PROMEDIO DE VISUALIZACIONES POR VIDEO	380 visualizaciones
TOTAL DE VISUALIZACIONES	7,744
TOTAL DE VIDEOS PUBLICADOS	50

A continuación se comparten algunos links de los videos con mayor cantidad de vistas:



1. ¿Conoces cuales son tus derechos como audiencia?

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7080281081315888390?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

2. ¿Sabés cuál es el trabajo de quién está al frente de la Defensoría de las Audiencias?

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7083678987314040069?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

3. Las niñas y los niños como Audiencia

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7107700344364305670?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

4. Glosario infantil-Aviso parental ¡Las niñas y los niños como audiencia!

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7110322471978519814?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

5. Te invitamos a seguir toda la programación de TVUAQ y Radio Universidad 89.5 FM

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7117290525824158982?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

6. Editora de Género

https://www.tiktok.com/@surtcuag/video/7132214958523272453?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7067618678019655174

5. CONCLUSIONES

De las actividades antes señaladas se concluye que la Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ a lo largo del semestre Enero-Septiembre de 2022 trabajó arduamente por fomentar la alfabetización mediatizada de los derechos de las audiencias, la concientización de que los derechos de las audiencias no representan modalidad alguna de censura, así como, la inclusión del pluralismo y la perspectiva de género dentro del Sistema.

Se recibieron un total de 7 escritos por parte de las audiencias del SURTC UAQ que reclamaban el respeto de sus derechos, lo que representa un ascenso en el ámbito de la participación activa de las audiencias del Sistema.

La Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ reconoce y agradece la valiosa confianza, el apoyo, la colaboración y la dedicación recibida por parte de nuestras queridas audiencias; de los trabajadores que integran al SURTC UAQ, y de las personas que integran a; la Coordinación de Igualdad de Género UAQ; a la Cátedra UAM; a Radio



Educación; al Canal 22; a la Red de Editoras de Género de Argentina; a la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisuales de Argentina, y; al Fondo de Población de las Naciones Unidas.

A todos y todas, nuestro reconocimiento y nuestras felicitaciones por tan buen desempeño, por su incansable labor, por su entrega y compromiso hacia las audiencias, gracias al cual se garantizó el éxito en cada uno de los proyectos que se desarrollaron en conjunto a lo largo del semestre Enero-Septiembre de 2022.

Hemos concluido así, de manera muy satisfactoria, un semestre más trabajando por y para las audiencias dentro del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro con la gratificación que produce el deber cumplido.

Finalmente, el equipo de la Defensoría de las Audiencias del SURTC UAQ reafirma su compromiso con la sociedad en general para hacer valer y respetar sus derechos como audiencias dentro del SURTC UAQ con respeto puntual a la Ley y al Código de Ética que rige al Sistema.

Colaboraron en la realización de este informe, al igual que en las actividades online: Daniela Hernández Soto, inscrita a la Dirección de Comunicación y Medios UAQ, Colaboradora de la Defensoría de las Audiencias SURTC UAQ; también las becarias Yesenia Trejo y Karen Reyes.

Mercedes Olivares Tregallo

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