



Santiago de Querétaro Qro, a 03 de noviembre de 2022

Distinguido Sr. Noel:

Reciba en primer lugar un cordial saludo por parte del equipo que conformamos la Defensoría de las Audiencias del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro (SURCT, UAQ), y en segundo lugar permítanos, dar puntual respuesta a su escrito de fecha 12 de octubre de 2022.

Consideraciones Generales

El artículo 1 Constitucional, mandata a todos y todas quienes de alguna manera estamos obligados a contribuir en el mejoramiento de las condiciones y opciones en cualquier materia, como lo es en este caso, el servicio de Telecomunicaciones -el cual es imprescindible señalar que se trata de un servicio de interés general- por lo que desde esta Defensoría estamos llamados a **promocionar, proteger, respetar, salvaguardar** y sobre todo **garantizar** los derechos de usted como audiencia al tratarse de derechos humanos, por lo que para pronta referencia nos permitimos transcribir textualmente el contenido del siguiente artículo:

Artículo 1o.- En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.



Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia.

*Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de **promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.** En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.*

En ese sentido, procedemos a dar respuesta a su escrito, recibido por medio del formato que se encuentra en la página web del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la UAQ (<https://surtc.uaq.mx> el 12/10/2022) que a la letra señala:

Escrito

“1.-El presente formato de queja debe ser actualizado; en específico, el punto 10, se refiere escuetamente a Dirección, luego entonces supongo se refiere al domicilio particular del quejoso, situación que considero es necesario precisar, tomando en cuenta la naturaleza de la queja, independiente del cumplimiento del aviso de privacidad.”

Al respecto, me permito comentarle que en atención a sus manifestaciones, haremos un escrito, justamente con la recomendación puntual de que se actualice el formato, para que esto permita mayor facilidad y precisión para que audiencias activas como usted, permanezcan en contacto con esta Defensoría, cuya misión es atenderle.



“2. Radio Universidad es de las pocas estaciones radiales, por no decir la única, que trata de eludir la mercadotecnia oficial, sin embargo, presenta múltiples fallas que de manera reciente se han acentuado, tales como:

a).-Sin aviso alguno, por la madrugada (4-5 a.m.) no se percibe sintonía o programación alguna. En esta fecha y momento, 12 de octubre de 2022, siendo las 12:03 p.m. y desde hace casi dos horas, no se tiene sintonía alguna.

b).-No es casual que los fines de semana, por las mañanas principalmente, se suspenda la transmisión, según lo anuncian, por falta de energía eléctrica, mantenimiento, fallas de equipo, etc. “

En este sentido, desde el día 07/10/2022, recomendamos a las áreas involucradas que supervisen la transmisión y sobre todo que verifiquen la causa de las fallas, con el objeto de erradicar cualquier situación similar.

“3.-La línea telefónica o número 442 192 1293, el cual indican es para contactos, sugerencias, comentarios, etc. ocasionalmente levantan la bocina para atender al radioescucha, es de mencionar que dicha situación se presenta desde antes de la actual huelga estudiantil. Considero relevante mencionar que es urgente la preparación del personal que atiende las llamadas de referencia, pues en verdad que no tienen la menor idea o entrenamiento previo para tomar un comentario o sugerencia...”

Consideramos muy valioso su comentario, por lo que procederemos a preparar un curso en ese sentido, para las personas que colaboran en el Sistema y que tienen a su cargo la atención ciudadana, con el objeto de que cuenten con las herramientas necesarias, que les permitan brindar una cada vez mejor atención.

Por otro lado, nos permitimos reiterar el teléfono de la Defensora 55 23 00 43 03, para que usted, se sienta con la confianza de que será atendido de manera directa, respetuosa, diligente y digna, tal y como es su derecho y nuestra obligación.



En lo que respecta al punto 4 de su escrito, misma que señala:

*“4.-Un aspecto toral en el noticiero de la mañana, Presencia Universitaria: El lunes pasado siendo la principal noticia la relativa a la falta de entrega del pliego petitorio por parte del Comité de Huelga a la Rectoría, se habló en múltiples ocasiones al respecto, sin embargo, **NUNCA se mencionó que no obstante la falta de entrega del citado pliego, el mismo comité publicó en redes sociales que para llevarlo a efecto era necesario la renuncia de varios funcionarios de primer nivel de la universidad, situación que hasta el día de hoy se mantiene, es decir, se desconoce la entrega oficial del ya citado pliego, sin embargo, hasta el día de hoy miércoles 12 de octubre de 2022, el citado noticiero se ha autocensurado en no publicar la condición citada, requerida y exigida por el Comité de Huelga. Lo anterior es grave, pues es una falta de objetividad en la noticia.***

La continuación de mi comentario respecto al noticiero es sin el afán de ofender a nadie, si de construir y es el siguiente: El conductor de citado noticiero, Alfredo Rodríguez, quien no tengo el gusto de conocerlo y merece mis respetos como toda persona, será muy bueno para dar lectura a las noticias previamente redactadas, sin embargo, es necesario y urgente amplíe su léxico, toda vez que repite de forma incesante o redondea con los mismos términos, al extremo que no concluye el contenido de la noticia en comentario, pero ya repitió los términos en varias ocasiones, resultando cansado el escucharlo. Reitero mis respetos al citado periodista”,

Transcripción textual de la respuesta obtenida. (ANEXO B)

Se solicitó al área de noticias manifestará su dicho, es por ello, que el pasado 18 de octubre de 2022, recibimos la siguiente respuesta:

“Resulta impreciso, el sesgo que le atribuye el quejoso al manejo de la referida información, ya que en realidad se hizo el énfasis de que se dio lectura al pliego petitorio sin que se haya entregado a la autoridad universitaria. No se hizo énfasis en



los nombres de las personas de las cuales se solicita su renuncia con la finalidad de no vulnerar derechos humanos en detrimento de terceros y si se mencionó que existía una condicionante. La cobertura al movimiento referido, ha sido siempre en la búsqueda constante de un equilibrio de las partes en conflicto. “

Acciones realizadas

El equipo de esta Defensoría de las Audiencias, en su labor de mediación y buscando en todo momento ser el vínculo entre las audiencias y el medio procedió a:

- Realizar la búsqueda del programa con el fin de obtener mayores elementos con los que se puedan esclarecer, los hechos en materia de la presente.
- Analizar puntualmente todos y cada uno de los elementos mencionados por la audiencia.
- Se le solicitó al programa nos brindará una respuesta.

Análisis del Programa

Derivado de los elementos anteriores esta Defensoría tiene a bien compartir el análisis realizado.

En el noticiero transmitido el lunes 10 de octubre del 2022, mismo que lleva por nombre **“Presencia Universitaria por la mañana”** en un horario de transmisión de 7:00 a 9:00 am, se hizo mención breve en un par de ocasiones sobre de los acontecimientos suscitados en la Universidad Autónoma de Querétaro en referencia al paro estudiantil, mismas que se transcriben a continuación:

- Durante el **minuto 10:18 segundos** el conductor Marco L. menciona. *“fue justamente este fin de semana en donde los integrantes de este paro alumnos, alumnas de la Universidad Autónoma de Querétaro, realizaron una convocatoria reducida únicamente a estudiantes universitarios, se les*



permitió el acceso al centro universitario para la escucha de lo que justamente ellos refieren, se trata del pliego petitorio, no ha sido entregado formalmente a las autoridades universitarias, habemos de ver y estar al pendiente de lo que suceda en las próximas horas...”

- En el **minuto 11:32 segundos** el conductor Alfredo R. da lectura al comunicado que fue compartido el día lunes 07 de octubre del presente año por parte de las autoridades universitarias.
- En el minuto **57:10 del noticiero, durante la sección nombrada “Los Media”** bajo la conducción de José Luis Álvarez Hidalgo da una reflexión personal sobre el paro estudiantil en donde menciona lo siguiente: *“...El día de ayer publican algunos medios de comunicación sobre medios impresos, la radio y la televisión el modo como los paristas de la UAQ dan a conocer el pliego petitorio, que ha sido el centro del problema, se ha alargado la entrega del pliego petitorio por más de una semana el sábado 8 de octubre se dio a conocer públicamente este documento a través de instagram y de las redes sociales, no se ha entregado formalmente a la autoridad universitaria porque hay una cuestión de fondo exigiendo la renuncia de 4 funcionarios de la universidad, lo cual no han aceptado las autoridades de la UAQ y en ese sentido se han estancado las negociaciones no hay un punto de acuerdo sobre las demanda originales que tenían los estudiantes y al poner como condición la renuncia de estos 4 funcionarios, y que la autoridad en un comunicado oficial plantea que no van a aceptar como una predisposición para iniciar la mesa de conversación ...”*
- De igual manera **en la sección “Pensar la Universidad” con la Dra. Teresa García Gasca**, Rectora de la Universidad Autónoma de Querétaro, en referencia a lo citado en esta queja en su punto 4, después de **1:48:07 segundos** del programa aquí citado, menciona: *“entraron intereses distintos, y como tu bien sabes el viernes ponen sobre la mesa la posibilidad, la exigencia del despido de 4 personas, que en principio Marco, es inaceptable porque nosotros no tenemos ni una denuncia respecto a lo que se le señala y nos existe como tal denuncia en ningún otro lado excepto una que ya está concluida...”*
- Durante esta misma participación y el tiempo marcado con **1:48:56 segundos** la Dra. Teresa Garcia Gasca, resalta lo siguiente: *“y parte de los que se señala son cuestiones falsas, porque evidentemente hay muchas cuestiones que se pueden decir pero hay que probar...”*



Durante el resto del segmento la Dra. Teresa García Gasca, dedicó tiempo para hablar sobre la denuncia de los estudiantes en referencia a los 4 funcionarios y mostró algunos documentos.

Elementos que resaltan del análisis

Los elementos que resaltan del análisis presentado con anterioridad son los siguientes:

- En dos ocasiones se menciona claramente la condicionante de los alumnos para la entrega del pliego petitorio.
- Es importante dar paso a la pluralidad de ideas, buscando que todos los involucrados en dicho paro tengan un espacio para presentar su perspectiva y exigencias.

Consideraciones finales

Como principales representantes de las audiencias ante los medios de comunicación universitarios de este sistema, consideramos fundamental que los concesionarios de telecomunicación y radiodifusión trabajen bajo el principio básico de la pluralidad de ideas y posturas, buscando consolidar una sociedad democrática, como bien se señala en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en el artículo 256 fracción I:

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

Siguiendo este orden de ideas, los comunicadores deben de poder mostrar y sugerir de manera clara que existen otros puntos de vista o conclusiones sobre los hechos o acontecimientos que se están relatando.



Es por ello, que si bien es cierto hubiera sido deseable que se presentaran imágenes que dieran el contexto completo de las conferencias dadas por la comunidad estudiantil en paro, sí se presentó información concisa durante diversos segmentos del programa sobre dicho tema.

Extendemos nuestro reconocimiento a través de esta respuesta por ser una audiencia activa y su compromiso con colaborar en la mejora de los medios públicos, así también agradecemos su fidelidad para con la programación del Sistema Universitario de Radio, Televisión y Cinematografía de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Refrendamos nuestro compromiso para con las audiencias y sus derechos, comprometiéndonos a aportar desde nuestra labor, todo lo que esté a nuestro alcance para lograr la pluralidad en los medios públicos.

Le invitamos a seguir el trabajo que realizamos en la Defensoría de las Audiencias SURCT UAQ por medio de nuestras redes sociales facebook, twitter e instagram en donde nos encuentra como @surtcuaq.

¡La defensoría de las audiencias, trabaja para ti!

María de las Mercedes Olivares Tregallo

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