

DEFENSORIA DE AUDIENCIA

INFORME CORRESPONDIENTE AL BIMESTRE MAYO- JUNIO

La defensoría de audiencia tiene en principio el reto de hacer saber a la audiencia que la ley protege su derecho a la información, a la libertad de expresión y que los medios públicos de comunicación han asumido compromisos éticos que los garanticen, primero escuchándola para proponer, sugerir, comentar o para quejarse cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados.

La programación que ofrece la radio y la televisión debe contribuir entonces al fortalecimiento de la ciudadanía crítica y propositiva, al fortalecimiento de la identidad nacional y local, al respeto de la pluralidad cultural, a la cultura democrática, a la difusión de la ciencia y la tecnología, a la educación, al respeto y tolerancia de la diversidad ideológica, entre otros rubros contemplados en la ley.

ACCIONES

1.- Recibí del director del área de informática del SQCS, información sobre la página web de la institución específicamente sobre la sección correspondiente al Defensor de audiencia con la finalidad de conocer su operación, conocer el procedimiento para la recepción de las participaciones de los ciudadanos, y el proceso a seguir para la atención de cada caso.

El responsable del área Lic. Alfredo Can Reséndiz, me otorgó el correo institucional correspondiente y me instruyó sobre el mecanismo de acceso. Asimismo le proporcioné mayor información para enriquecer el perfil del defensor y el informe correspondiente al bimestre pasado, información que ya fue publicada.

2.- Como parte del proceso de auto capacitación se continuó con la lectura y análisis de textos propios para el mejor desempeño del encargo y se elaboraron una serie de tarjetas de apoyo informativo para las sucesivas entrevistas en las emisoras de radio y televisión donde habrá de difundirse el servicio de la defensoría para los ciudadanos.

3.-Se asistió a entrevistas radiofónicas para que el defensor contacte con la audiencia y ésta lo conozca y se entere de sus funciones. Se participó en los programas:

“En cabina”

con Víctor Cáceres

Estación de radio: Chetumal FM

“Solo para enamorados”

con Dick Rosado

Estación de radio: Radio Chetumal AM

“El Roll”

con Freddy Cauich, Grecia, Darwin y Maya

Estación de radio: Chetumal FM

“Voces encontradas”

con Eduardo Aguilar y Javier Venegas

Estación de radio: Chetumal FM.

La temática desarrollada en general fue para que los radioescuchas conocieran quién es el defensor de audiencia, el marco normativo que sustenta su existencia, cuál es su labor como una figura de interlocución entre los ciudadanos que escuchan la radio y ven la televisión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social y el procedimiento para la participación de la audiencia.

Vale comentar que se han programado en coordinación de la subdirección de Radio del SQCS, entrevistas en los programas: “Buenas Tardes” con Martha Reyes y en el noticiero “SQCS Noticias Radio” con Felipe Hernández a realizarse en fecha próxima.

4.-Se inició la elaboración de guiones para la producción de spots radiofónicos para la transmisión en las emisoras de radio del SQCS con temática como: el defensor de audiencia, derechos de la audiencia, el respeto a la pluralidad cultural, el derecho de réplica, el derecho a la información, derecho a la libertad de expresión, el código de ética del defensor de audiencia, entre otros, con la finalidad de apoyar la alfabetización mediática de la audiencia.

5.- Se trabaja en una propuesta esquemática para la sección del defensor de audiencia con la que se pretende ofrecer mayor información sobre el tema y facilidades de acceso y participación.

6.- CASOS ATENDIDOS.-

Al correo de la defensoría de audiencia llegaron dos casos. El primero, el 26 de abril, del municipio Othón P. Blanco. Se trata de una queja, según el quejoso, por recurrir a las fuentes informativas equivocadas en el caso de una taxista, desaparecida y encontrada muerta, instando a los reporteros a indagar correctamente. La referida queja llegó en calidad de anónima, por lo que en apego al marco normativo, fue desestimada.

El segundo caso lo plantea Claudia Morales, del municipio Solidaridad, audiencia del canal 4.1 de televisión del SQCS, solicitó difusión de solicitud de donadores de sangre para la señora Irene Briceño, paciente del hospital Galenia. Como establece la ley sobre los derechos de la audiencia y las funciones del defensor los casos deben referirse a la producción y programación de las emisoras, considerándose que se trató de un servicio social al que seguramente se dio el trato adecuado.

7.-ACCION EN CURSO

Se trabaja en una propuesta esquemática para la sección del defensor de audiencia con la que se pretende ofrecer mayor información sobre el tema. Se considerarán secciones que informen qué es la Defensoría de Audiencia, cómo funciona, qué es el defensor de audiencia y cuál su tarea,

cómo contactarlo, procedimiento para las participaciones de la audiencia y las respuestas a sus planteamientos, el sustento normativo existente sobre los derechos de la audiencia y las funciones del defensor de audiencia, audios y videos

EL DEFENSOR DE AUDIENCIA

PROF. ROQUE OSORIO AC

Chetumal, Quintana Roo, junio de 2018