EDUCACIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

UNIVERSIDAD DE COLIMA

80 años

SEGUNDO INFORME DE ACTIVIDADES

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS

94.9 XHUDC UNIVERSO UNIVERSIDAD DE COLIMA

Periodo: **NOVIEMBRE 2018/ NOVIEMBRE 2019**

Colima, Col., a 6 de diciembre de 2019

Introducción

En el marco del segundo año de labores de la Defensoría de las Audiencias de Radio Universidad de Colima, se presenta el informe anual correspondiente a la normativa vigente en la materia. Es importante recordar que conforme al Acuerdo No. 9, con fecha de 8 de diciembre de 2017 y publicado para su oficialización en la Gaceta Rectoría de la máxima casa de estudios, se creó la figura del Ombudsman de la emisora XHUDC-FM, -nombre de la concesión de radio ante el IFT-, para acatar lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en la reforma publicada el 31 de octubre del 2017, concretamente a lo relativo a la sección III, que se denomina "De la Defensoría de las Audiencias".

Así, la institución atiende la obligación de contar con esta figura para la emisora universitaria que transmite desde el año 2002, en el 94.9 MHz de Frecuencia Modulada. Entre otras consideraciones del citado Acuerdo No. 9, en el Art. Quinto se delinean las principales responsabilidades del Defensor, que a la letra son:

> *...recibir, documentar, procesar y dar seguimiento a las observaciones, quejas, sugerencias, peticiones o señalamientos de las personas que componen la audiencia de la Radio Universitaria.*

En el mismo artículo se indica que el marco normativo que regula las acciones y actividades del Defensor de Audiencia serán ajustadas a:

> *...la presente normativa, el Código de Ética que mantenga vigente la concesionaria Universidad de Colima y a la legislación aplicable.*

En este contexto y atendiendo el numeral 7 *De la Defensoría de Audiencia* del Código de Ética de Radio Universidad de Colima vigente e inscrito en el

Registro Público de Concesiones, que en el inciso f señala la obligatoriedad de elaborar un informe anual, se ofrece en el presente documento un reporte detallado de los diferentes rubros que atiende esta Defensoría: atención y seguimiento de quejas, canalización de sugerencias de la audiencia, alfabetización mediática y difusión sobre los derechos de las audiencias.

Balvanero Balderrama García

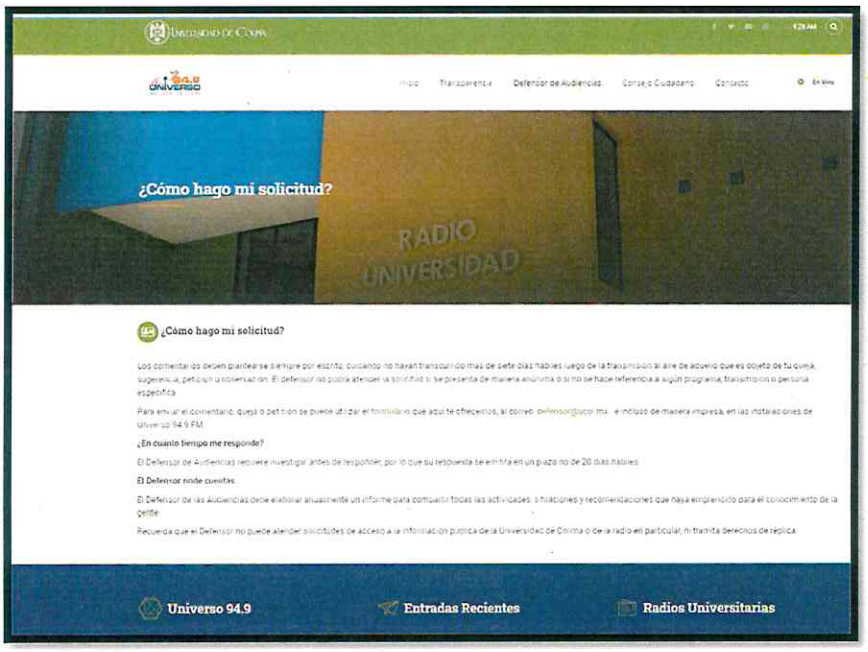
defensor@ucol.mx +52 312 31 610 53

Segundo Informe de Actividades

En el periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2018 y noviembre de 2019, se trabajó en el fortalecimiento de los mecanismos de contacto con las diferentes audiencias de la radio de la Universidad de Colima, siempre apegado a la normatividad vigente en esta materia.

Para el desarrollo de todas las actividades realizadas el apoyo de las autoridades universitarias fue absoluto. Se continuó con la dinámica de reuniones bimestrales con la Directora General de la Radio Universitaria, Licda. Verónica Judith Rodríguez Sanmiguel; se realizaron entonces 6 reuniones de trabajo en las instalaciones de Universo 94.9 para tratar temas del accionar de la defensoría en el contexto de las actividades cotidianas de la Radio Universitaria. Además, se estableció un canal de comunicación constante a través del teléfono celular y el correo electrónico para estar en posibilidades de atender cualquier asunto relacionado con el ser y quehacer del Defensor de Audiencia.

La actividad de difusión del micrositio de la Defensoría de Audiencias de Universo 94.9 en la página web de la emisora: https://universoradio.ucol.mx/index.php/defensor-de-audiencias/, implicó compromiso y actividades permanentes, de la misma manera que la difusión del correo electrónico oficial habilitado para recibir las quejas y sugerencias de las audiencias: defensor@ucol.mx. A continuación se ofrece un aspecto del citado recurso electrónico:



Es importante informar que en la reunión bimestral del 29 de agosto de 2019, se contó con la participación adicional del M.A. Alejandro González Gutiérrez, Responsable del Área de Imagen en la Dirección General de Radio Universitaria. Con él y con la directora, se trató el tema de incorporar mayor dinamismo y recursos audiovisuales al micrositio de la Defensoría; después de analizar varias opciones de diseño, se acordó cambiar la presentación del Defensor utilizando el recurso de un video. La producción del mismo estuvo a cargo del citado Alejandro González, poniéndose a disposición del público en el mes de noviembre de este mismo año. A continuación se ofrecen algunos extractos ilustrativos del video realizado:

I. Atención y seguimiento de quejas y sugerencias de la audiencia.

Evidentemente una de las actividades primordiales de las defensorías de las audiencias en cualquier medio de comunicación tiene que ver con la atención y el seguimiento de cada uno de los planteamientos del público. En la Universidad de Colima, el mecanismo principal para recibir quejas o sugerencias es el correo oficial defensor@ucol.mx, el cual se monitorea diariamente para detectar cualquier mensaje de los y las radioescuchas, tanto desde computadoras de escritorio como desde el teléfono móvil del Defensor cuando no se encuentra físicamente en una oficina.

En el periodo que se informa, se recibieron, atendieron y dieron seguimiento a cuatro planteamientos de la audiencia, mismos que se desglosan a continuación:

Recepción	Medio de contacto utilizado	Audiencia	Planteamiento	Seguimiento del Defensor
Febrero de 2019	Mensajería instantánea vía teléfono celular	Hombre	Reporta que la programación al aire no correspondía con la carta programática de ese día.	Se detectó un desfase en tiempo en el sistema de automatización de transmisión que opera a la estación de radio. Se le envío mensaje a la persona agradeciendo su observación y explicando la razón de la situación reportada.
Marzo de 2019	Correo electrónico	Mujer	Presenta una queja en relación a que en cierto	Se realizó la investigación y se le dio respuesta a la personas indicando que

			programa se mencionaban nombres y títulos en inglés y el locutor no hacía la traducción al español.	se pidió a la responsable de que, en la medida de lo posible, se haga la traducción al idioma español de las menciones en otro idioma.
Noviembre de 2019	Mensajería instantánea vía teléfono celular	Hombre	Se indica que la estación se encontraba fuera del aire y no era posible sintonizarla.	Se dio seguimiento con el área de transmisión, quienes señalaron que se debió a una falla técnica en el equipo de la estación, indicando que se tomarían las previsiones necesarias para que dichas fallas se atiendan con la mayor oportunidad y brevedad. Esta información se compartió con el radioescucha.
Noviembre	Mensajería instantánea vía teléfono celular	Mujer	Comenta por qué, en algunas ocasiones, se cortan las canciones al concluir un programa y pasar a otro	Después de la investigación se envió respuesta vía correo electrónico informando que son ajustes que se realizan en la transmisión para respetar los horarios de la programación; sin embargo se trabaja cuidadosamente para que esto no suceda con frecuencia y se incurra en una alteración en la programación musical.

II. Difusión de los Derechos de las Audiencias y Alfabetización mediática.

Sin duda, el tema de la difusión de los derechos de las audiencias plasmados en la Constitución Política y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como la contribución en la alfabetización audiovisual que permita y fomente el consumo crítico de los medios de comunicación, son elementos relevantes en el marco de las responsabilidades que tiene la defensoría de las audiencias en Radio Universidad de Colima. El que las personas conozcan sus derechos como audiencias es el primer paso para poder ejercerlos plenamente, por ello en el periodo que se informa se emprendieron actividades al respecto en tres vertientes:

- **Programación de spots de radio.**

Se aprovecharon los promocionales educativos que se habían producido el año pasado, para darle continuidad a su transmisión en 2019, mediante la programación periódica de los mismos en el 94.9 MHz. de Frecuencia Modulada y en las transmisiones por internet de la emisora Universo Radio. Estos materiales, están basados en artículos específicos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, capítulo de los Derechos de las Audiencias.

- **Reuniones presenciales formativas**

En estrecha colaboración con el personal operativo de la radiodifusora universitaria colimense, se organizaron y desarrollaron las siguientes sesiones

de trabajo presencial con los recursos humanos de la dependencia, colaboradores y estudiantes:

a) El 07 de marzo de 2019 se participó en reunión general con el personal de planta de la radiodifusora. En dicha reunión se tuvo una intervención para actualizarles en torno a la Defensoría de la Audiencia y sus actividades.

a) El 22 de mayo de 2019 se tuvo una reunión con estudiantes y personal universitario externo que colabora en Universo 94.9, para informarles sobre la figura del Defensor de la Audiencia, así como prepararles en diversos temas relacionados con el actuar frente a un micrófono. Se dieron respuestas a inquietudes de las y los estudiantes, estableciéndose un diálogo sobre los derechos de las audiencias y la responsabilidad de quienes hacen radio y, concretamente, radio universitaria.

b) El 22 de octubre de este mismo año, en el marco de una entrevista en el programa juvenil GPS Universo, se cumplió tanto la difusión de los derechos de las audiencias como la contribución en la alfabetización mediática, ya que todo el programa, –de una hora-, se dedicó al tema de la Defensoría de Audiencias. A este programa asistieron, además de los conductores titulares, estudiantes que realizan sus prácticas en la estación para que pudieran interactuar y formular las preguntas que consideraran pertinentes sobre temas de su interés durante su trabajo en este medio de comunicación universitaria.

- **Intervención en diversos programas y medios de comunicación.**

Finalmente se describen a continuación, las actividades realizadas tanto en programas de radio de la concesión de uso público en la que se desarrolla la defensoría de las audiencias como en otros medios de comunicación como el

periódico El Comentario y las agencias digitales de noticias AFMEDIOS, ColimaPM y Colima al Día.

En la emisora Universo 94.9 FM, la defensoría de las audiencias acudió como invitado a cuatro programas diferentes para lograr un mayor impacto en los distintos públicos y horarios de la estación. La primera ocurrió en el programa matutino de revista *Aquí entre Nos*, el 22 de agosto de 2019, en donde, a través del diálogo con la y el conductor se pudo informar a las audiencias sobre sus derechos y de los diferentes medios de contacto que permiten entablar comunicación y seguimiento a los planteamientos del público.

La segunda de ellas se materializó en el programa *GPS Universo* de la emisora, el 22 de octubre del presente, donde se habló ampliamente del papel de la Defensoría de las Audiencias, sus responsabilidades, el marco normativo y la manera en que pueden presentarse quejas y/o sugerencias. Aquí el tratamiento de la información trató de ser dinámico y fresco, por tratarse del segmento juvenil de la estación.

La tercera entrevista ocurrió en *Versión Juanes*, un programa nocturno para adultos contemporáneos que tiene un toque de irreverencia y humor. La invitación fue para el

19 de noviembre, en ella se compartió el ser y quehacer de la defensoría, los derechos de la audiencia, el código de ética de la radio, los medios para formular quejas y/o sugerencias, entre otros tópicos.

La última de las participaciones en la Frecuencia Modulada y la señal por internet de Universo Radio, fue en el noticiero matutino *El Comentario Radio.* El 20 de noviembre se realizó la cuarta entrevista en donde se tocó el tema del segundo informe de la Defensoría de Audiencias de Universo 94.9, así como los medios por los cuales se pueden poner en contacto con el Defensor, todo ello en conversación con la titular Jazmín Maldonado.

Para cerrar este rubro, vale la pena comentar que el Defensor de las Audiencias hizo uso de la columna *Socializando Datos*, que semanalmente escribe y se publica en el periódico El Comentario de la Universidad de Colima y en tres portales locales de noticias: AFmedios, ColimaPM y Colima al Día, para dedicar tres ediciones expresamente al tema de los Derechos de las Audiencias:

- Todos los Derechos, del 20 de agosto de 2019.
- Radio Universitaria, del 01 de octubre de 2019.
- La Radio y los Derechos, del 12 de noviembre de 2019.

Agradecimiento

En el segundo año de ejercicio y en el marco del segundo informe, esta Defensoría ratifica su agradecimiento y reconocimiento al Rector de la Universidad de Colima, Mtro. Eduardo Hernández Nava, a la Coordinadora General de Comunicación Social, Mtra. Vianey Amezcua Barajas, a la Directora General de la Radio Universitaria, Licda. Verónica J. Rodríguez Sanmiguel y a todas y cada uno de quienes laboran en la estación de radio por su profesionalismo, interés y compromiso mostrado hasta el momento con los derechos de las audiencias y el apoyo a la labor de esta Defensoría.

MTRO. BALVANERO BALDERRAMA GARCÍA
DEFENSOR DE AUDIENCIAS

Anexos

Contenido Completo, Ediciones de Socializando Datos.

COLUMNA: Socializando Datos

La radio y los derechos

Por Balvanero Balderrama García

Estar en una cabina de radio es muy peculiar; es un espacio muy acogedor, agradable. Un sitio cerrado, aparentemente aislado, del resto de personas y del mundo.

Las formas y la disposición del mobiliario son diversas, pero la sensación es similar. Los objetivos de las diferentes estaciones son también distintos. Sin embargo, es posible que para quienes hemos tenido contacto y acceso al espacio desde donde se generan las voces que recorren el espacio a través de las ondas hertzianas nos quede en la mente un lugar en específico. En lo particular, viene a mi memoria la cabina de *Universo 94.9*, con sus colores, su sobriedad y la calidez de su atmósfera.

Y decíamos que parece ser un espacio aparentemente aislado, pero está altamente vinculado. A través del micrófono, de las redes sociales y el teléfono, es un medio que está en interacción con las y los radioescuchas. Estar al frente de un micrófono es una gran responsabilidad.

En ese sentido, por la responsabilidad que implica y hacia quienes están dirigidos programas y contenidos, es que se reguló en lo que se denomina Derechos de las Audiencias.

Estos derechos, que tienen ver con considerar a las personas que sintonizan la radio más que sólo consumidores; tiene que ver con el reconocimiento y formación de audiencias críticas y participativas.

Algunos de estos derechos son (tomados de *cirt.mx*): recibir programación que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad; recibir

contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación; que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma; estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; el respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

Hace tiempo hubo quienes vaticinaron el fin de la radio, ante la irrupción de las nuevas tecnologías; y, curiosamente, son esas mismas tecnologías las que ahora le dan posibilidades globales.

Ciertamente, el porcentaje de hogares con radio en el país ha presentado una disminución al pasar del 89.3% en el 2005 al 52.6% en el 2018 (Inegi/Endutih); pero hay que tomar en cuenta que la radio se puede escuchar en el aparato tradicional, pero también a través de las computadoras y los teléfonos inteligentes, conectados a la red de redes.

Ahora la radio, en sintonía con lo que sucede en muchos lugares, es un espacio también para los derechos humanos, para los derechos de las personas, para los derechos de las audiencias.

balvanero@gmail.com

COLUMNA: Socializando Datos

Radio universitaria

Por Balvanero Balderrama García

El próximo 4 de octubre -primer viernes del mes de octubre- se celebra el Día Mundial de la Radio Universitaria. Se conmemora desde el 2012 a iniciativa Tiziana Cavallo, Guillermo Gaviria y Rob Quicke -Italia, Colombia y EUA-.

En el contexto local, se cuenta con *Universo 94.9*, de la Universidad de Colima, institución por demás importante en distintos contextos: de difusión, educativo, vinculación, por señalar algunos; espacio plural e incluyente que se refleja en su frase: *Todas las voces, todos los oídos.*
Se puede consultar la información relativa a *Universo*, así como escucharlo en línea, en su sitio de internet: https://universoradio.ucol.mx; así como los documentos que le dan sustento y norman el actuar de quienes ahí trabajan, así como de quienes colaboran de diferentes formas. También cuenta con dos figuras contempladas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión: el Consejo Ciudadano y el Defensor de Audiencias.

Son las radios universitarias (RU), "... un servicio de y para la comunidad... espacios de interacción en el que tienen cabida la pluralidad, el respeto por la diferencia y el consenso colectivo" (Barrios Rubio, 2014).

Su directora, Verónica Rodríguez, nos dice que la radio universitaria "es cultura, actualidad y pensamiento crítico". Por su parte, Esteban Corona señala "... es el espacio ideal para explotar al máximo el medio radiofónico. Para imaginar, crear y producir otros mundos mediante el sonido. Ser conciencia crítica de la sociedad (que es ser universidad), se vive en la RU; pues mientras la universidad crea y reflexiona, es la radio la que difunde el fruto de ese trabajo".

El salto tecnológico, dado por la radio, del cuadrante a la Red de Redes, le concedió enormes posibilidades de penetración, amplió sus horizontes, liberó sus fronteras. La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (Endutih, 2018) indica que, en el año de referencia, en el país el 52.6% de los hogares contaba con radio; el 92.2% tenía telefonía, de estos el 54.7% contaba con celular. En Colima el 60.2% de los hogares contaba con celular y el 55.1% contaba con radio.

Karina Ortiz comparte lo que significa para ella las RU: "... son pedazos de vida y creatividad, son como las cajas de los magos, una caja pequeña dentro de otra y otra y otra... Estos espacios mágicos deben cuidarse y se alimentan de cultura y juventud (de cualquier edad); pero reconozco su misión como nichos formadores que abrigan y alimentan. Las RU son los únicos espacios a los que siento que pertenezco así como

soy yo: rara, fuera de toda clasificación, pero al mismo tiempo con una misión muy precisa: hacer".

No está en duda la utilidad social de las radios universitarias; Rodrigo Mayoral expresa sobre el tema: "... la radio universitaria es un puente de comunicación entre la Universidad de Colima con su entorno cercano, con el resto de México y el mundo. La RU es un laboratorio propicio para los estudiosos de la comunicación -y también para quienes no lo son-, para que aprendan a hacer radio haciéndola. La RU es pasión por la radio".

Email: balvanero@gmail.com

COLUMNA: Socializando Datos

Todos los derechos
Por Balvanero Balderrama García

El tema de los derechos es algo muy vigente en nuestros días, y en todo el orbe desde la declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, proclamados por la Asamblea Nacional Constituyente Francesa el 26 de agosto de 1789. Ahí se proclama la libertad como un derecho natural y que sólo tiene como límite el no atentar contra otras personas; también se habla de cumplir la ley; la presunción de inocencia hasta que se establezca condena; la comunicación de ideas y pensamientos; entre otros.

Con el devenir de los años se han ido especificando derechos, por ejemplo, la Declaración de los Derechos del Niño por la ONU en 1959. En 1989 se realizó la Convención sobre los Derechos del Niño, un año después fue ratificada por nuestro país la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, aprobada por la ONU el 13 de septiembre de 2007.

Estos derechos, entre otros más, conocidos y difundidos, le dan solidez a una sociedad en donde la inclusión es -o debería ser- una constante, dada la diversidad con que ésta se configura: hombres, mujeres, preferencias religiosas, sexuales,

diversidad etárea, migración, raza, apariencia física, niveles socioeconómicos, entre otros.

De ahí que podemos decir que no hay un solo México, hay muchos que se cohesionan por la pertenencia a la patria, pero que a la vez mantienen rasgos identitarios que les diferencian de otros grupos sociales, todo conviviendo dentro de los poco más de 5 millones de kilómetros cuadrados que comprende el territorio nacional (*cuéntame.inegi.org.mx /territorio*).

Algo que es reciente, que se está difundiendo y que debe ir permeando poco a poco entre la población es lo que se denomina Derecho de las Audiencias. Tras un largo proceso, iniciado con la modificación del Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el 2013, y la inclusión en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en 2014; entró en vigor en febrero de 2017, en pocas palabras, es el derecho de las audiencias a recibir contenidos que reflejen el pluralismo existente en nuestro país; incluye a las audiencias exclusivas de televisión y radio, así como personas con discapacidad, niños y niñas que se distinga entre opinión, noticias, publicidad y contenido de programas; respeto a los horarios de la programación y se avise con anticipación de cambios en la misma; inclusión del derecho de réplica; misma calidad de audio y video en lo que se transmita; que se respeten los derechos humanos, igualdad de género y contenidos sin discriminación; que se establezcan y den a conocer códigos de ética por concesión, acordes a lo estipulado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; libre derecho a la información, sin censura; nombrar a un Defensor de Audiencias para fungir como enlace entre audiencia y concesionario en caso de alguna queja que se presente con motivo de la programación.

No vale saber que existen los derechos, vale exigirlos. Pero también a los derechos corresponden obligaciones, hay que ver la película completa.

balvanero@gmail.com