

Informe Reporte Anual de Actividades 2024

Defensoría de Audiencias

Instituto Estatal de Radio y Televisión (IERT) de Baja California Sur (BCS)

Responsable: Dr. Rubén Olachea Pérez

1. Introducción

El rol de la Defensoría de Audiencias juega una importante representación en sociedad, ya que un Instituto de Radio y Televisión como lo es el IERT-BCS comunica contenidos de alta calidad informativa y formativa para todas las audiencias de la entidad, por grupos de edad, escolaridad, filiación ideológica, entre otros aspectos. La defensoría de audiencias es un representante de la ciudadanía que funge como mediador e intermediario precisamente entre esos grupos colectivos de audiencias que culminan en una persona o individuo y los diversos grupos generadores de contenidos.

Entre los objetivos cumplidos durante el año 2024 aparecen precisamente su formalización ante instancias gubernamentales mediante actos cívicos en las que estuvieron presentes autoridades vinculadas con el IERT-BCS y su posterior relatoría mediante actas fechadas y firmadas. Esto posteriormente a la convocatoria que ocurrió a finales del año 2023 en la cual servidor fue agraciado con el alto honor de ser seleccionado, tras análisis y cotejo de trayectoria académica y profesional, como Defensor de audiencias. Aunque no se puede decir que es la primera vez que esto ocurre, ya que anteriormente hubo, en pasadas administraciones del IERT-BCS, una Defensoría. Sin embargo, es en esta administración del IERT-BCS que se le da a la Defensoría de Audiencias toda la formalidad del caso que amerita ante la sociedad. Esto es, tanto ante las audiencias como al personal del IERT-BCS. Al darse a conocer mediáticamente, ello repercute socialmente y también los generadores de contenido que contribuyen al IERT-BCS se enteran de la existencia de la Defensoría de Audiencias como pieza clave en el buen funcionamiento de un instituto como el IERT-BCS.

2. Actividades Relevantes

- Instalación y toma de protesta ante autoridades como titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS, ante organismos tales como el Consejo Ciudadano del IERT-BCS.
- Asistencia y participación en las primeras sesiones del Consejo Ciudadano, como asistente sin voz ni voto, pero que da cuenta de las excelentes relaciones necesarias para el buen funcionamiento de estos organismos fundamentales para el IERT-BCS.

- Participación en eventos mediáticos tales como las celebraciones del aniversario del IERT-BCS, en el que hubo conferencias y conversatorios. Es notorio que la participación del titular de la Defensoría de Audiencias conlleva un reconocimiento social por parte de las personas que conforman el público de la radio y la televisión, ya que se enteran de la existencia, rol y trascendencia de dicha figura.
- Asistencia a eventos tales como la Entrega de la Señal de Frecuencia Modulada (FM) a la Universidad Autónoma de Baja California Sur (UABCS) ocurrida en noviembre 2024 y otros eventos con cobertura mediática por parte del IERT-BCS como lo fue el Segundo Festival Internacional de Cine de La Toba (Ciudad Insurgentes, BCS, ocurrido en septiembre y octubre de 2024).
- Asistencia y participación dentro de segmentos de la programación del Instituto, como invitado en el programa sobre Diversidad Sexual conducido por el Maestro Martín Sánchez en 2024 y también al noticiero matutino conducido por el C. Lic. Joel Trujillo (marzo 2025) para dar a conocer las funciones del titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS.

Quejas y sugerencias atendidas:

Se recibió de manera informal por la premura de la situación una inconformidad por parte de la Maestra Gladys Navarro, periodista y maestra de la licenciatura en Comunicación de la UABCS. La queja de la maestra consistió en que coincidiera el lanzamiento de la segunda temporada de un programa sobre el fenómeno paranormal OVNI con la conmemoración del día Internacional de la mujer (8M) el 8 de marzo de 2024. La maestra veía con suspicacia que se emplearan recursos para dicho programa en vez de seguir las protestas. La queja no fue formal puesto que aún no se echaba andar la página y micro sitio del IERT habilitado para recibir, mediante formato especial, las quejas o sugerencias y darles su propio seguimiento y atención. Sin embargo, la queja no tuvo mayor trascendencia, pese a ser ventilada en la cuenta en redes sociales (Facebook) de la conocida periodista, puesto que el presupuesto del programa es de bajo, mínimo impacto en el IERT-BCS y además la coincidencia de fecha del relanzamiento del programa sobre OVNI no obstaculizó en ningún momento la cobertura mediática elaborada por IERT-BCS y otros medios privados locales de lo acontecido durante las marchas y protestas de la fecha en cuestión.

Mediación:

En casos destacados resueltos entre audiencias y productores/contenidos, sólo se considera destacable el hecho de que tras un análisis de los contenidos producidos por IERT-BCS, se observó que existe un área de oportunidad por atender correspondiente al contenido científico a menores de edad (que incluya información de educación sexual). Con la intención de subsanar dicha carencia, se han iniciado las conversaciones con la editora Dra. Maia F. Miret, de la revista *¿Cómo ves?* de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Ella ha dado su aprobación inicial para que mediante cápsulas se incluya

contenido de la revista citada con fines divulgativos sin necesidad de convenio, sólo con autorización mediante carta. El proyecto estaría a cargo, en la producción de estas cápsulas, de la actual Presidenta del Consejo Ciudadano del IERT-BCS, Lic. Esperanza Guadalupe Gutiérrez Castellanos y servidor, más la participación de otras personas interesadas en generar divulgación de contenido científico para menores de edad.

Participación ciudadana:

La participación del titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS en foros, talleres o encuestas realizadas para recoger opiniones aún está en puerta. Debido a que se va iniciando la gestión, no se descarta que próximamente ocurra alguno de estos eventos.

Recomendaciones emitidas:

Las sugerencias a programación o contenidos basadas en *feedback* o retroalimentación mediante correos electrónicos, mensajes en redes sociales o de otro tipo, también está pendiente mas no se descarta.

Colaboraciones:

Las colaboraciones entre el titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS es previsible que se haga con el o la titular del Consejo Ciudadano del IERT-BCS y de la UABCS. El mencionado plan para cápsula de divulgación de ciencia a menores de edad va arrancando pero no se descarta su operatividad para 2025.

3. Logros y Resultados

- El impacto cuantitativo no se puede ejemplificar aún con un número o porcentaje de quejas resueltas o talleres realizados. Sin embargo, se incorpora a las Acciones Estratégicas y Plan de Trabajo del titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS.
- El impacto cualitativo, del tipo “Mejora en la representación de grupos indígenas en programas” o “de divulgación de información científica, incluyendo la de educación sexual, en menores de edad” no cristaliza aún pero está, esta segunda opción, en etapa de planificación.
- Innovaciones implementadas, tales como una nueva guía de derechos de las audiencias, está en vías de ser elaborada mediante consenso con organismos participantes e instancias involucradas.

4. Desafíos y áreas de oportunidad

Dificultades como la baja participación en zonas rurales está por definirse, así como otros puntos de la agenda que requiere mayor atención. Estas actividades se programarían para el año 2025, así como otras propuestas de mejoras.

5. Conclusiones y agradecimientos

Este resumen de trabajo y de compromiso con la audiencia incluye un agradecimiento a colaboradores, equipo y audiencias particulares y en general, pues se requiere, para consolidar las acciones estratégicas de la Defensoría de Audiencias, de datos duros mediante gráficos de quejas atendidas por mes y por

tema, así como mención de casos emblemáticos (sin datos personales para proteger el anonimato y privacidad de la población) y así poder ilustrar el impacto positivo en la sociedad y las comunidades.

Estas acciones se vinculan al marco legal de los Derechos de las Audiencias y la Ley Federal de Telecomunicaciones, cuya reforma está actualmente ocurriendo como iniciativa presidencial de la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo. Todo ello contribuye a que las expectativas para el ejercicio a suceder durante el año 2025 sea pleno de retos y desafíos muy estimulantes y benéficos para Baja California Sur.

Agradezco su atención.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'RO', with a horizontal line and a vertical stroke extending downwards from the 'O'.

Dr. Rubén Olachea Pérez
Titular de la Defensoría de Audiencias del IERT-BCS.