

II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias

“Logros y desafíos hacia una nueva
ciudadanía comunicacional”



ENCUESTA

Perfil profesional, obstáculos y desafíos de las
Defensorías de las Audiencias en 2015



Defensoría
del Público

Mg. Flavia V. Pauwels

Relaciones Internacionales DPSCA

internacionales@defensadelpublico.gov.ar



OID



OID

**COMPROMISO DE BUENOS AIRES
16 de Septiembre de 2014**

- **INVESTIGACIONES A ESCALA REGIONAL**
- **INFORMES CON AVANCES Y ASIGNATURAS PENDIENTES**
- **PROMOCIÓN DEL ROL DE LAS DEFENSORÍAS**



II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias

“Logros y desafíos hacia una nueva ciudadanía comunicacional”



Defensoría del Público

ENCUESTA 2015 (OBJETIVOS)

**DETERMINAR EL
NÚMERO DE
DEFENSORÍAS
EN ACTIVIDAD**

**ELABORAR UN
PERFIL
PROFESIONAL**

**IDENTIFICAR
OBSTÁCULOS Y
PROPUESTAS DE
ACCIÓN**



II Congreso Latinoamericano de Defensorías de las Audiencias

“Logros y desafíos hacia una nueva
ciudadanía comunicacional”



Defensoría
del Público

ENCUESTA 2015 (FICHA TÉCNICA)

UNIVERSO: 33 CASOS EN GRÁFICA, RADIO Y TV

Defensorías de las audiencias en funcionamiento en 2015 (incluye casos IMER y Noticias MVS, ambos de México, que desaparecieron en el transcurso del año)

RESPUESTAS POSITIVAS: 31 CASOS

No respondieron o lo hicieron fuera de término: La Tercera (Chile) y El Independiente (México)

FECHA DE REALIZACIÓN: OCTUBRE/NOVIEMBRE 2015

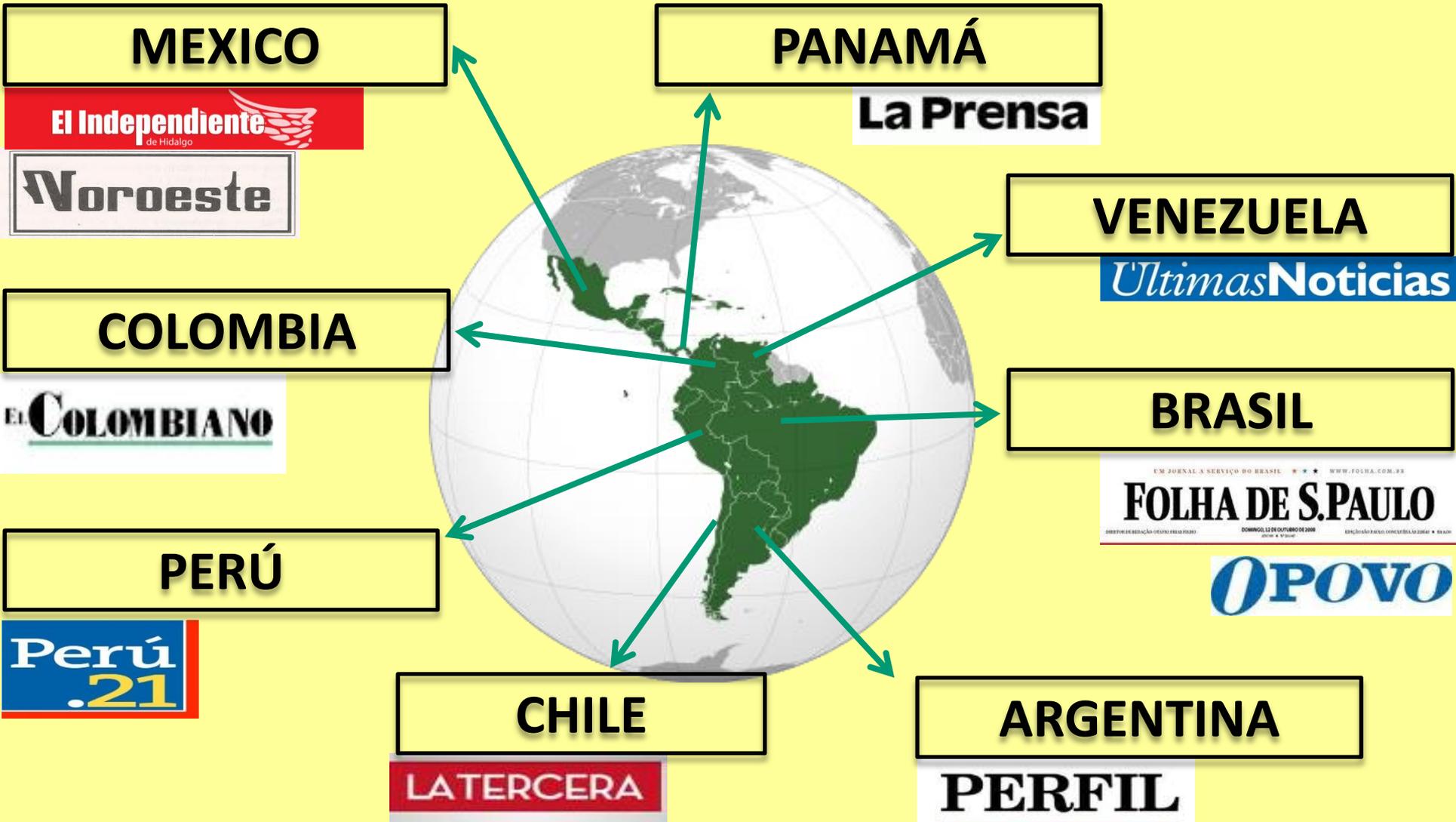
TIPO DE CUESTIONARIO: ESTRUCTURADO CON 29 PREGUNTAS CERRADAS Y 1 ABIERTA

PAISES PARTICIPANTES:

ARGENTINA, BRASIL, COLOMBIA, MÉXICO, PANAMÁ, PERÚ Y VENEZUELA

DEFENSORÍAS EN DIARIOS (10 CASOS)

AUTO-REGULACIÓN



DEFENSORÍAS EN RADIO Y TV (23 CASOS)

HETERO-REGULACIÓN

MÉXICO (7)

Primero por **autorregulación**.
Por **Ley (2014)**, en cada **radio y canal de TV** abierta

COLOMBIA (13)

Por **Ley (1996)** y normas reguladoras:
Defensorías en cada canal de TV

ECUADOR

Por **Ley (2013)**,
Defensorías en cada medio de alcance nacional.

BRASIL (1)

Por **Ley (2008)**, una **Ouvidoria solo para medios públicos** nacionales

VENEZUELA (1)

Por **autorregulación** en radio comunitaria (2015)

URUGUAY

Por **Ley (2014)** una **Defensoría general para radio y TV** (INDDHH)

ARGENTINA (1)

Por **Ley (2009)**, una **Defensoría general para toda la radio y TV**



PROYECCIÓN 2016

ASCENSO EN EL NÚMERO DE DEFENSORÍAS EN RADIO Y TV

MÉXICO (?)

Aplicación de los Lineamientos sobre Derechos de las Audiencias (IFT)
El número **dependerá del carácter individual o colectivo** de las Defensorías



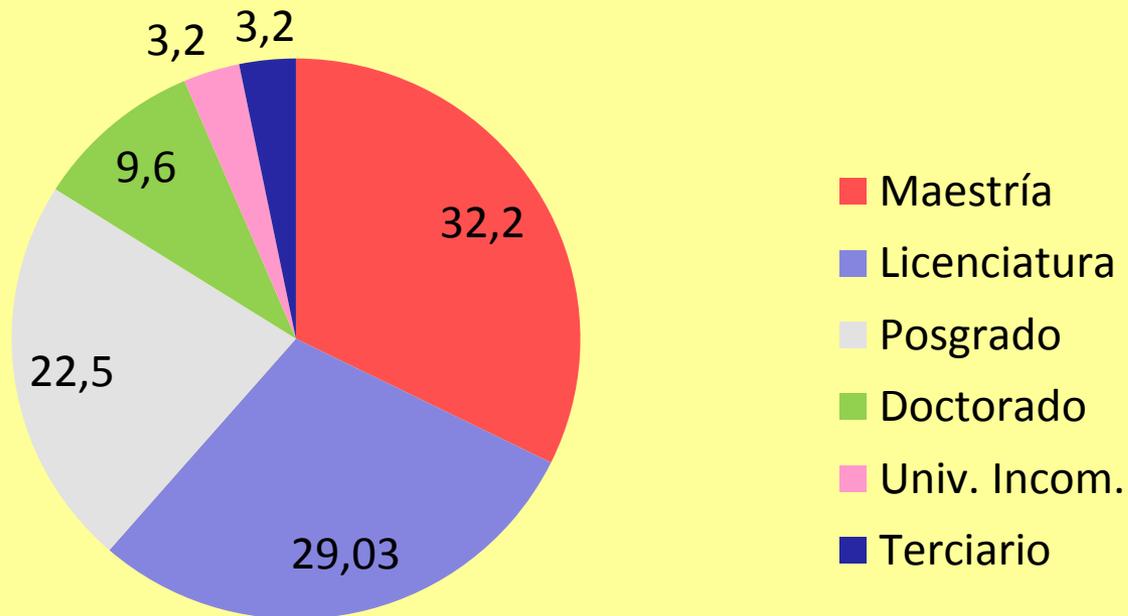
URUGUAY (1)

Designación del Relator Especial, que tendrá a su cargo la Defensoría del Público dentro de la estructura de la INDDHH

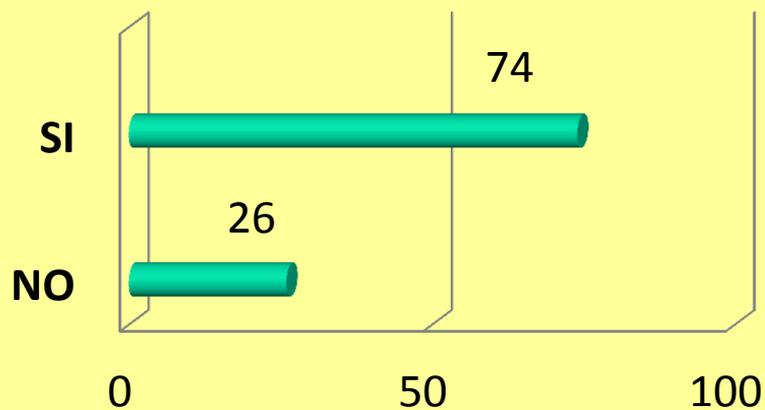
ECUADOR (57)

Nuevo listado de medios de alcance nacional:
6 diarios, 18 canales de TV y 33 radios
A la espera de **nuevos concursos públicos** (CPCCS)

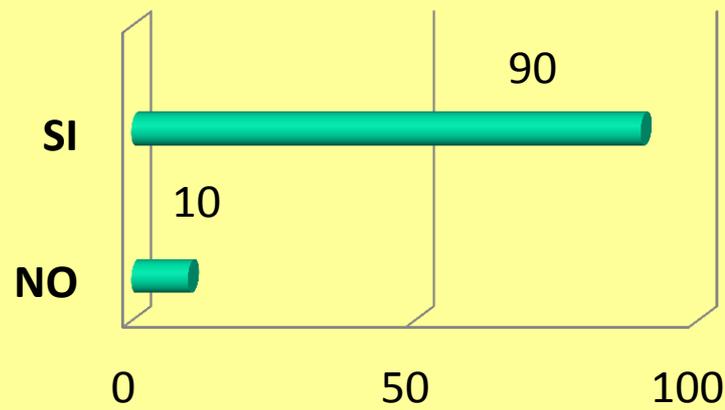
FORMACIÓN ACADÉMICA DE DEFENSORES/AS



Experiencia docente

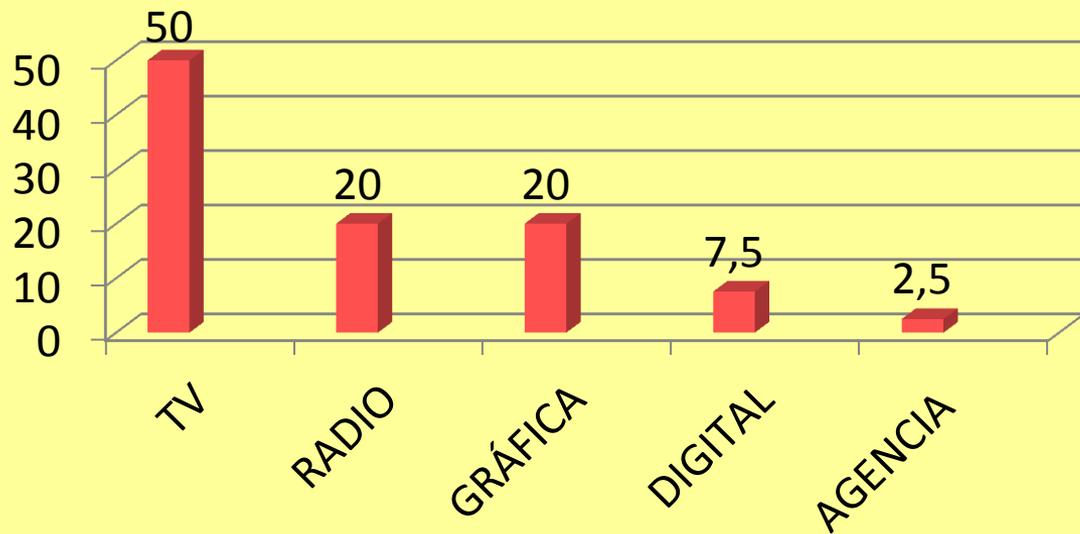


Experiencia en medios



DEFENSORÍAS

POR TIPO DE MEDIO



PÚBLICA

56

PRIVADA

44

0

20

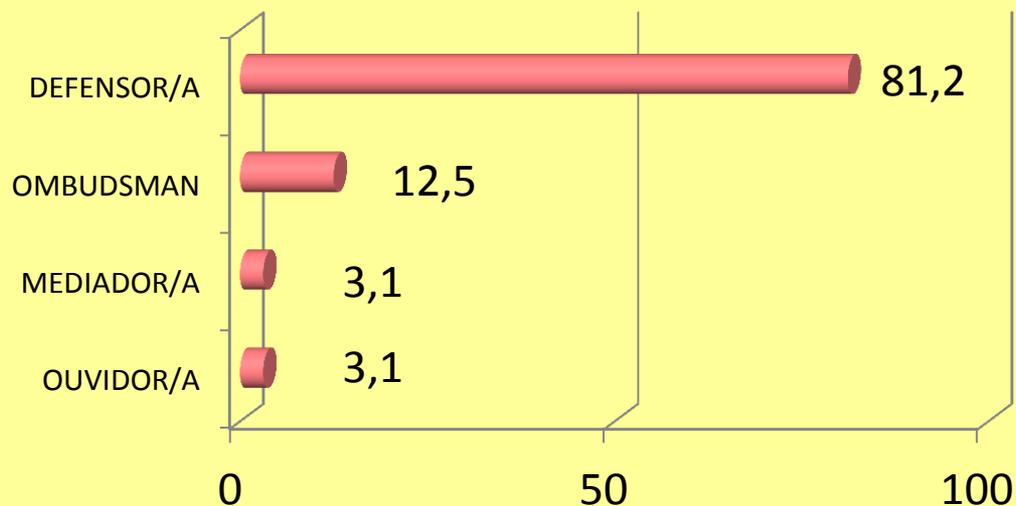
40

60

POR TIPO DE GESTIÓN

PERFIL DE LA FUNCIÓN

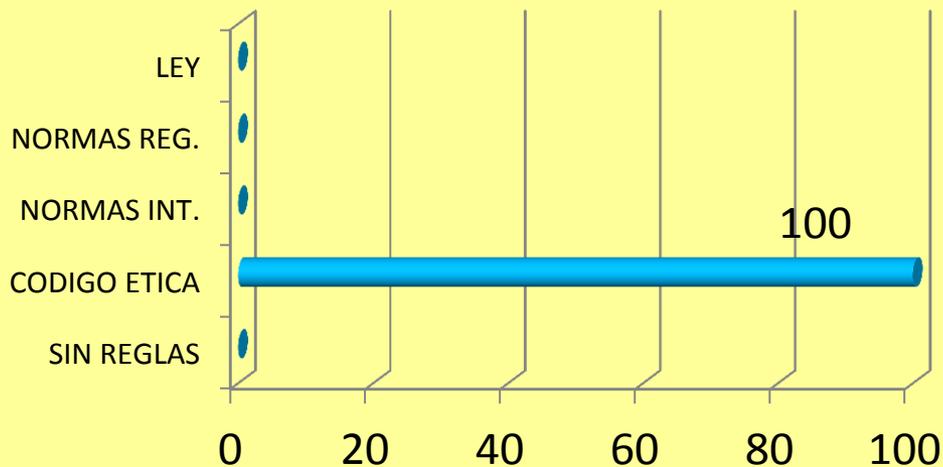
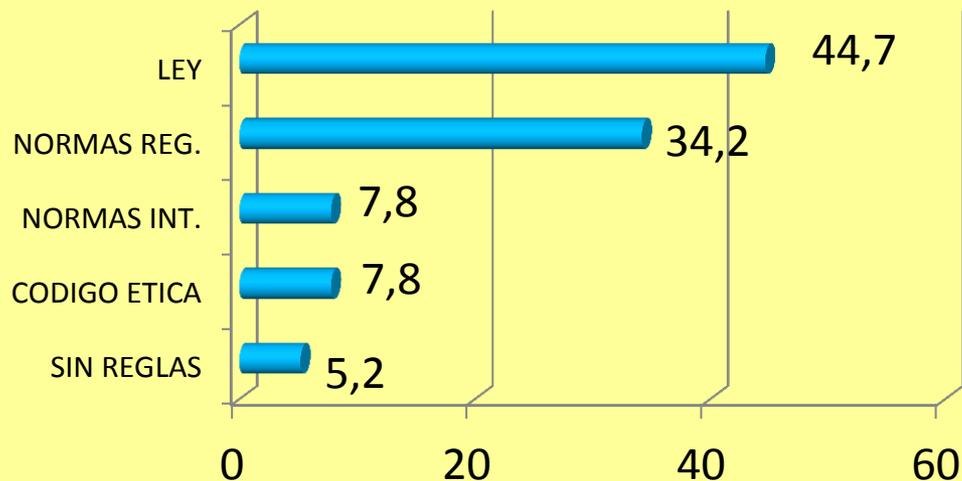
NOMBRE



ANTIGÜEDAD

NORMAS QUE CREARON LA FUNCIÓN

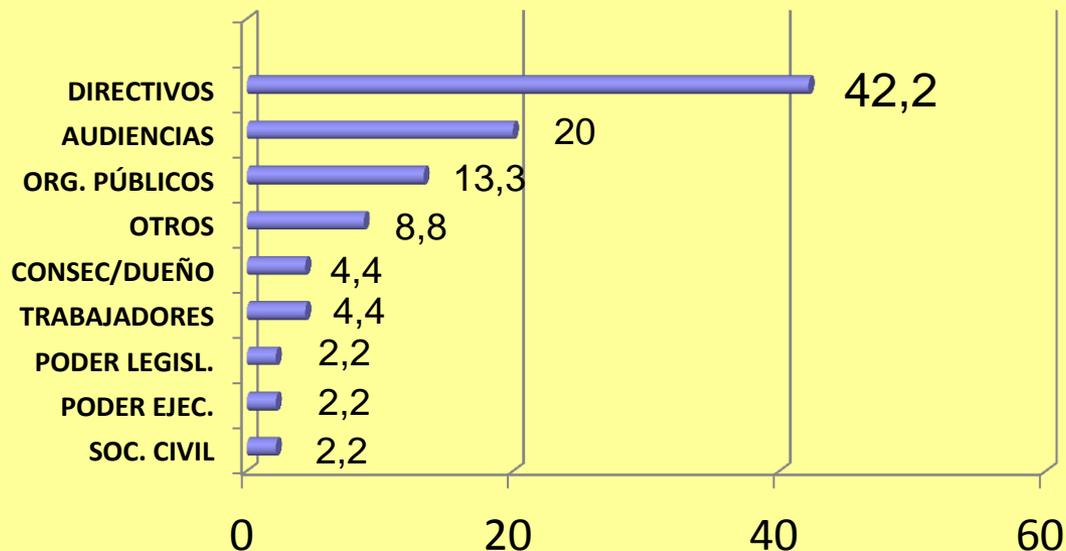
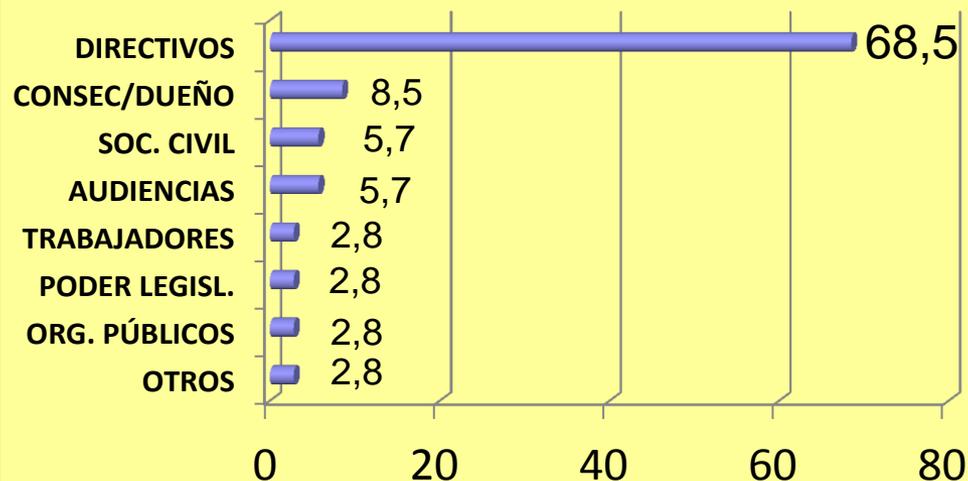
RADIO Y TV (HETERO-REGULACIÓN)



GRÁFICA (AUTO-REGULACIÓN)

ELECCIÓN Y BALANCES

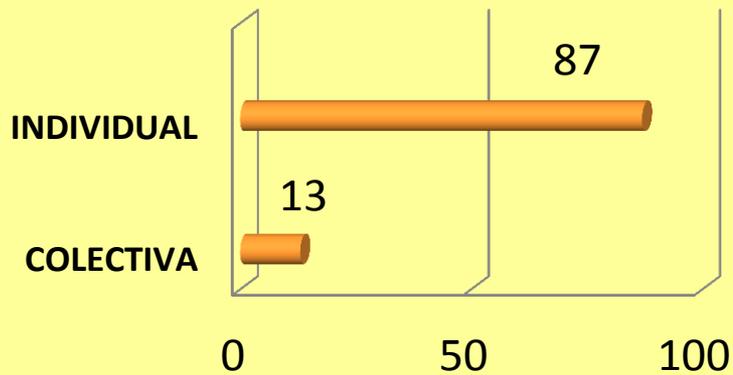
¿QUIÉNES INTERVIENEN EN LA ELECCIÓN?



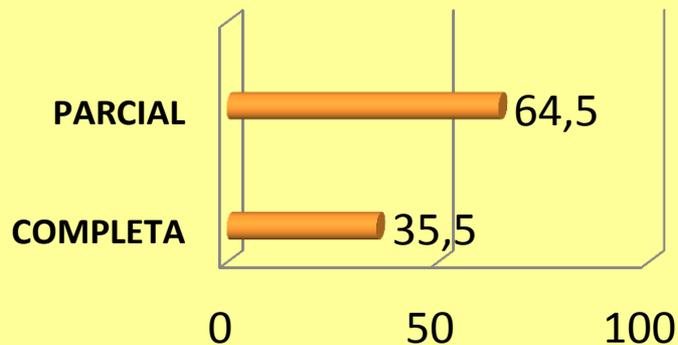
¿ANTE QUIÉNES PRESENTAN INFORMES DE GESTIÓN?

PERFIL DE LA FUNCIÓN

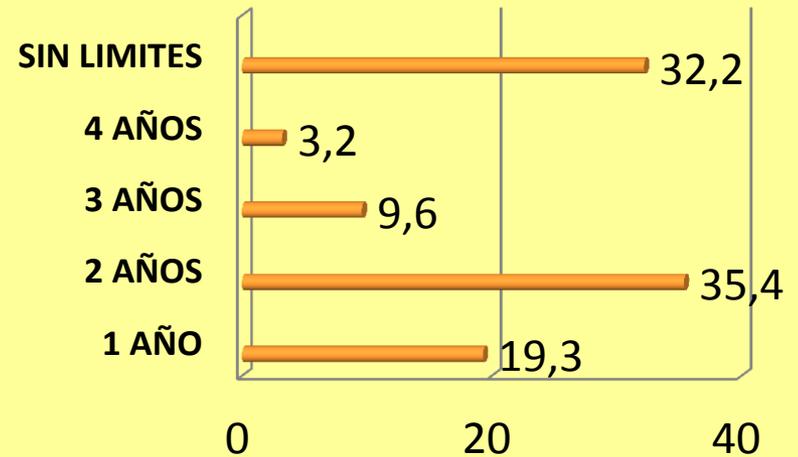
MÁXIMA AUTORIDAD



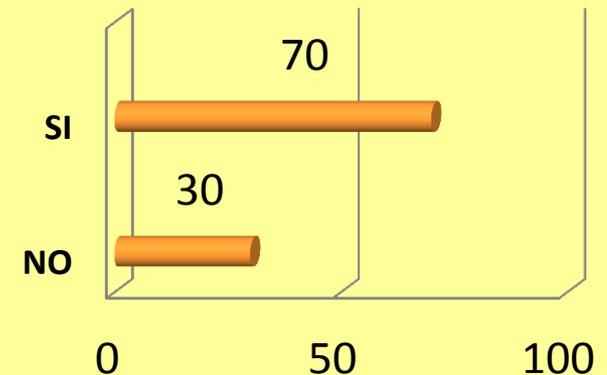
DEDICACIÓN



MANDATO

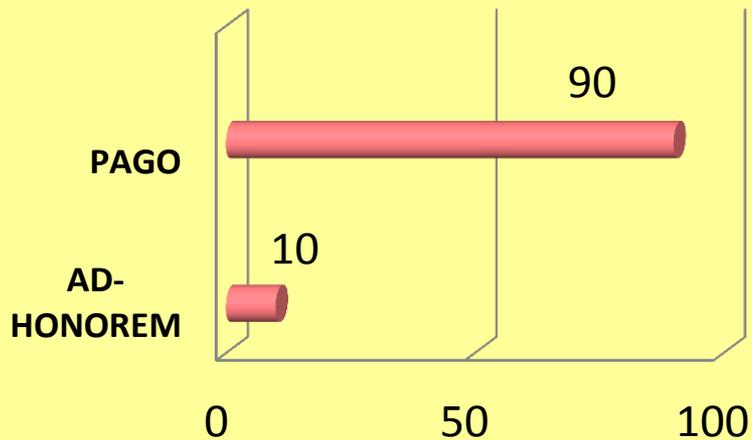


EQUIPO DE TRABAJO

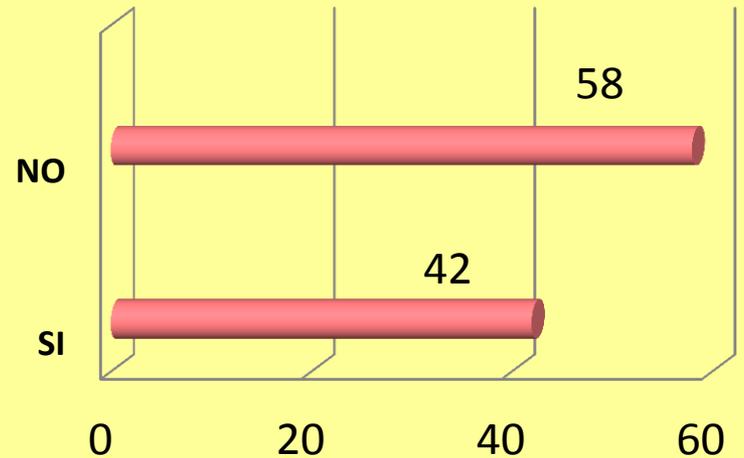


RECURSOS DE LA FUNCIÓN

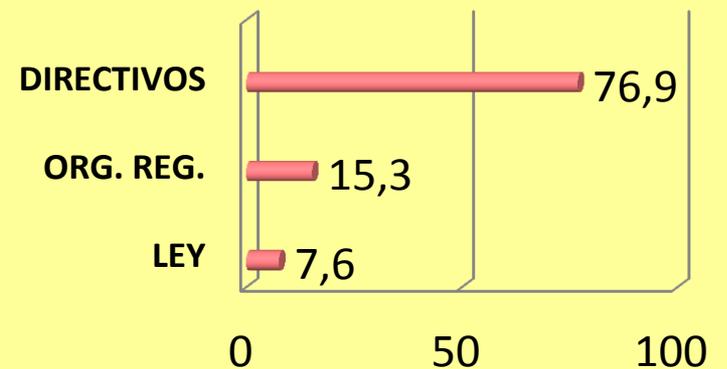
¿CARGO PAGO O AD-HONOREM?



PRESUPUESTO PROPIO

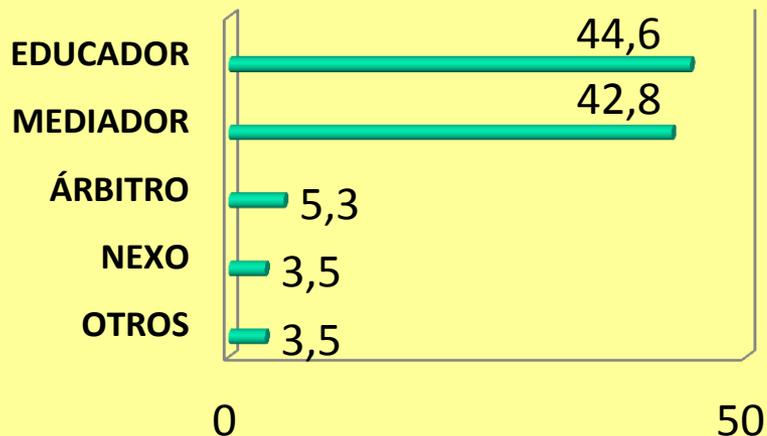


¿QUIÉN DEFINE EL PRESUPUESTO?

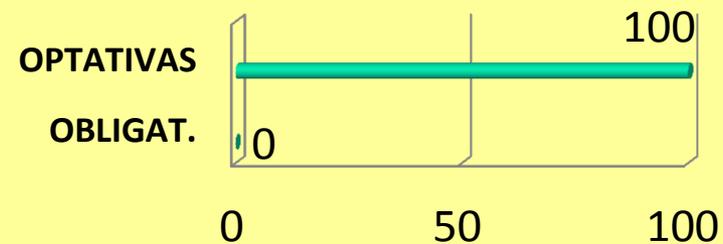


ATRIBUCIONES DE LA FUNCIÓN

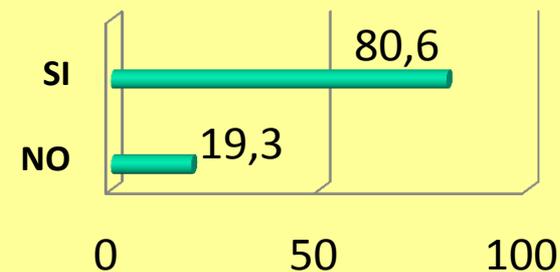
MISIÓN



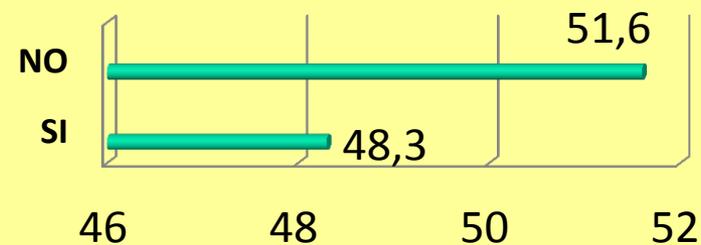
RECOMENDACIONES



ACTUACIÓN DE OFICIO

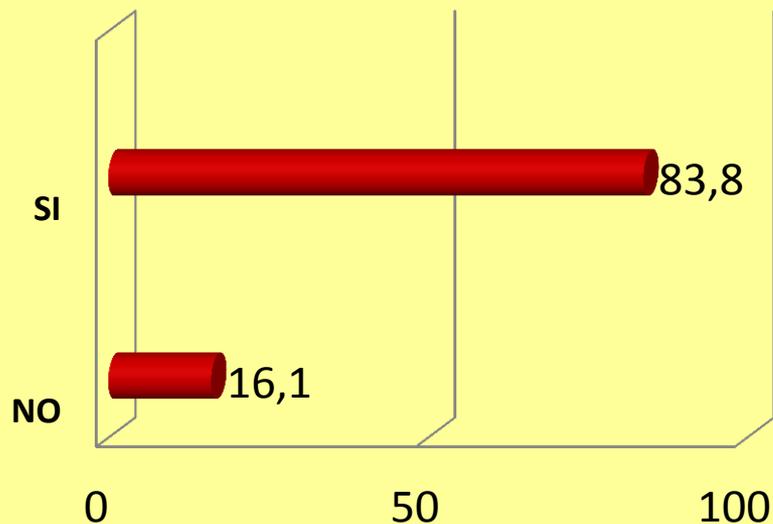


PLAZOS DE RESPUESTA



COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

PROGRAMA O COLUMNA



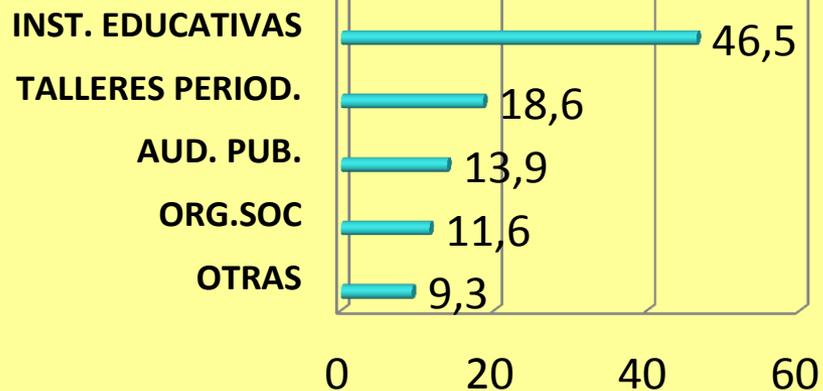
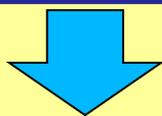
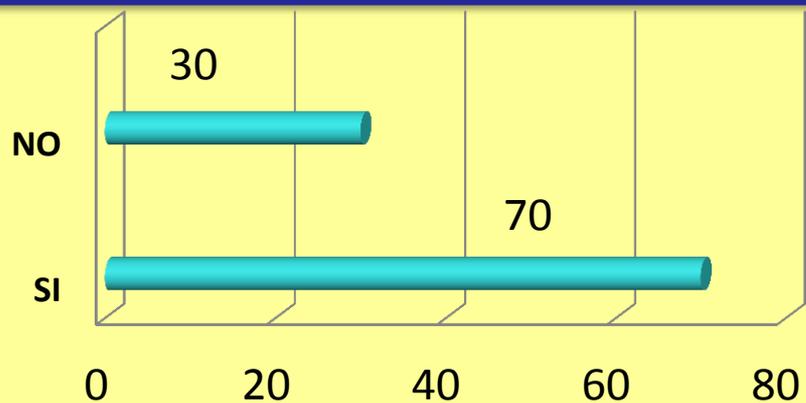
VÍAS DE CONTACTO

- 1 E-MAIL
- 2 TELÉFONO
- 3 CORREO POSTAL
- 4 PÁGINA WEB

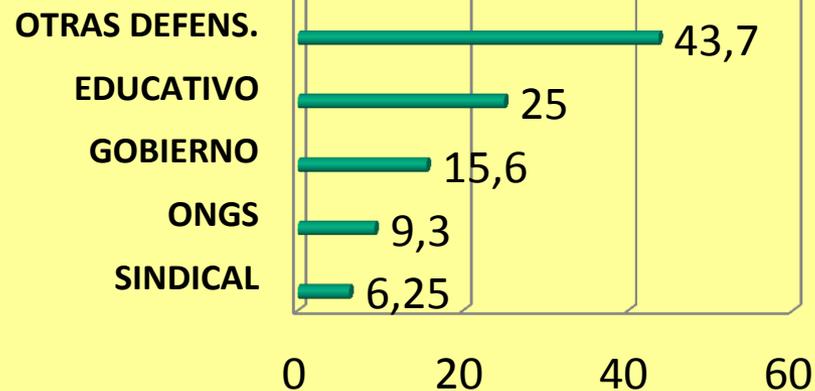
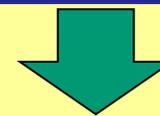
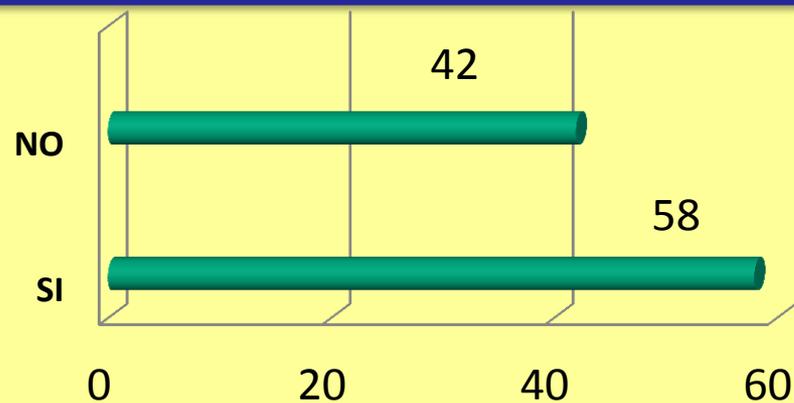
OTRAS PLATAFORMAS

- 1 SITIO WEB
- 2 REDES SOCIALES
- 3 YOUTUBE
- 4 BLOG

ACTIVIDADES PRESENCIALES



VÍNCULOS CON OTRAS INSTITUCIONES



OBSTÁCULOS EN LA FUNCIÓN

RANKING POR CANTIDAD DE VOTOS

PUESTO	OBSTÁCULO
1 (22)	Escasa educación crítica de las audiencias con respecto a los medios
1 (22)	Escaso conocimiento de las Defensorías y de sus funciones específicas
2 (19)	Baja participación del público en el envío de reclamos
2 (19)	Escaso presupuesto para desarrollar mayores actividades pedagógicas
3 (17)	Inexistencia de campañas que difundan el conocimiento del D. Comunicación
4 (16)	Escasa puesta en práctica de las recomendaciones de las Defensorías
5 (15)	Escasa respuesta de los profesionales ante los pedidos de explicaciones
6 (14)	Equipos de trabajo inexistentes o reducidos
6 (14)	Desconocimiento de la comunicación como Derecho Humano
7 (12)	Carencia de reglas que garanticen independencia, estabilidad y presupuesto
8 (11)	Programas de las Defensorías transmitidos en horarios de baja audiencia

OBSTÁCULOS EN LA FUNCIÓN

RANKING POR PRIORIDAD

PUESTO	OBSTÁCULO
1 (16)	Escasa educación crítica de las audiencias con respecto a los medios
2 (15)	Escaso conocimiento de las Defensorías y de sus funciones específicas
3 (10)	Baja participación del público en el envío de reclamos
4 (8)	Escasa respuesta de los profesionales antes los pedidos de explicaciones
5 (6)	Carencia de reglas que garanticen independencia, estabilidad y presupuesto
5 (6)	Escasa puesta en práctica de las recomendaciones de las Defensorías
6 (5)	Desconocimiento de la comunicación como Derecho Humano
6 (5)	Inexistencia de campañas que difundan el Derecho a la Comunicación
7 (3)	Escaso presupuesto para mayores actividades pedagógicas
7 (3)	Equipos de trabajo reducidos o inexistentes
8 (1)	Programas de las Defensorías transmitidos en horarios de baja audiencia

PROPUESTAS

RANKING POR CANTIDAD DE VOTOS

DIFUSIÓN		EDUCATIVO	
1 (19)	PÁGINA WEB: Espacio de fácil acceso con las columnas o programas y resumen de casos resueltos.	1 (14)	INTEGRANTES DEL MEDIOS: Talleres de debates y propuestas formalmente establecidos.
2 (15)	PROGRAMA O COLUMNA: Contar con ellos o, si ya existen, que tengan un lugar más destacado o en horario accesible a más audiencia.	2 (13)	CONFERENCIAS O EXPOSICIONES: En distintos marcos institucionales (escuelas, gremios, asociaciones profesionales, etc.)
3 (8)	REDES SOCIALES: Generar perfiles de las Defensorías para actualizar información y publicar breves reflexiones.	3 (12)	CURRÍCULA ACADÉMICA: Promover la incorporación de los derechos de audiencias como tema de estudio e investigación.
4 (7)	SPOT PROMOCIÓN: Transmitido en distintos horarios (radio/TV) o publicado en distintos días de la semana (gráfica).	4 (9)	GRUPOS VULNERABLES: Establecer encuentros formales con organizaciones de la Soc. Civil que los representan.
5 (6)	VÍAS DE CONTACTO: Con la Defensoría al finalizar cada programa (radio/TV) o en secciones opinión, editorial o staff (gráfica).	5 (2)	VISITA A LOS MEDIOS: Recorrido por las instalaciones para conocer cómo se trabaja en ellos.

PROPUESTAS

RANKING POR CANTIDAD DE VOTOS

NORMATIVA		COOPERACIÓN	
1 (18)	REGLAS: Elaboradas con participación de las Defensorías para garantizar la independencia, la estabilidad y un presupuesto básico.	1 (21)	VÍNCULOS ENTRE LAS DEFENSORÍAS: Avanzar en la formalización de la cooperación tanto a escala nacional como internacional
2 (17)	GUÍAS: De autorregulación sobre temas específicos.	2 (18)	CONVENIOS CON INSTITUCIONES: Educativas, profesionales, sociales y gremiales para promover la capacitación y la investigación.
3 (11)	PUBLICACIÓN NORMAS: Leyes, códigos, manuales, guías y materiales que den marco a la función, tanto en papel como digital.	3 (11)	ESCUELA DE FORMACIÓN PARA DEFENSORÍAS: Capacitación para quienes se inician y actualización de saberes y prácticas para quienes están en funciones.

DEFENSORIAS DE LAS AUDIENCIAS 2015 (CONCLUSIONES)

SIMILITUDES

DIFERENCIAS

- **ORIGEN**
- **MISIÓN**
- **ATRIBUCIÓN**
- **PERFIL**
- **ACCESO**



- **ELECCIÓN**
- **Nº DE MEDIOS**
- **ESTRUCTURA**
- **PARTICIPACIÓN**
- **VÍNCULOS INST.**

VARIEDAD DE MODELOS CON OBJETIVOS COMUNES

EXTRA

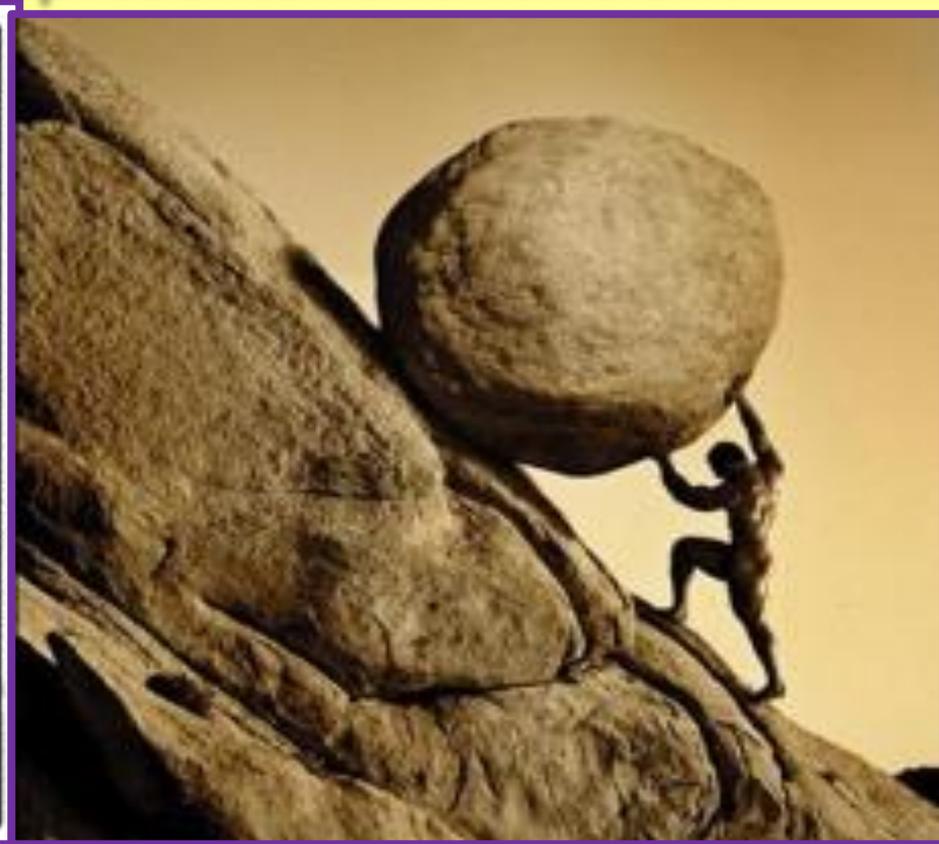
¿Con qué dibujo simple representaría la función?



La Maga busca a su Ombudsman

Revista La Maga (1993)

Argentina



La Herencia de Sísifo.

El arte de cargar piedras como

Ombudsman de prensa

Lira Neto (2000)

Brasil

EXTRA

¿Con qué dibujo simple representaría la función?

COMPLEJIDAD

Solitario
Difícil y espinoso
Esfuerzo incesante



VÍNCULO

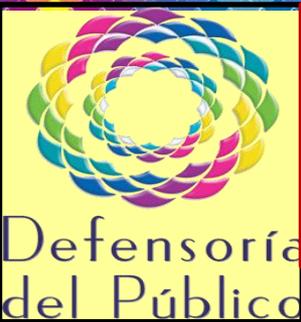
Diálogo
Interacción
Acuerdo



EFFECTOS

Visibilizar
Equilibrar
Aconsejar





¡GRACIAS!

