¿CÓMO COMUNICARME CON LAS DEFENSORÍAS DE LAS AUDIENCIAS?

Uno de los medios para comunicarse con las Defensorías de las Audiencias son las cartas formales. Para escribir una, nuestros alumnos tendrán que organizar sus ideas para poder ser claros y precisos en su redacción.

Descripción de la ficha
Grado: Primero de Secundaria
Asignatura: Español
Bloque: 3
Contenido: Escribir cartas formales que contribuyan a solucionar un problema de la comunidad.
Ámbito: Participación Social
Producto Final: Carta formal para remitirla a la instancia correspondiente.
Número de sesiones: 10
Transversalidad: – Formación Cívica y Ética.
Aprendizajes esperados: – Escribir cartas formales.
Valores: Justicia, Libertad, Respeto y Verdad.
Competencias AMI: – Definición y formulación de las necesidades de información. – Localización y acceso a la información. – Evaluación de la información. – Organización de la información. – Utilización de la información. – Comunicación y utilización ética de la información. – Comprensión del papel y de las funciones de los medios de comunicación. – Comprensión de las condiciones en las que los medios de comunicación desempeñan sus funciones. – Análisis y evaluación crítica del contenido de los medios de comunicación. – Utilización de los medios de comunicación en el marco de la participación democrática, el diálogo intercultural y el aprendizaje. – Producir un contenido como usuario.
Cómo trabajar la ficha: Una vez definido el proyecto, se realiza una **Asamblea inicial** donde alumnos y profesor se colocan en círculo para compartir las curiosidades del grupo; este es el detonante del aprendizaje. Una vez que llegamos al consenso de elegir la situación, se expone conjuntamente qué se sabe de ella hasta llegar a lo que necesitamos o queremos saber. Con esa información se elabora el **Plan de acción:** formamos grupos de cuatro a seis integrantes. Considere que sean lo más heterogéneo posible (a mayor diferencia mayor riqueza en el aprendizaje). El Plan de acción está formado por los **aprendizajes genéricos** (interrogantes o dudas que surgen en la asamblea) y los **aprendizajes específicos** (aquellos que mejorará cada integrante del grupo con la ayuda de este proyecto y el resto de compañeros).

Descripción de la ficha

Para resolver los aprendizajes genéricos, el grupo, en consenso, construye la estrategia de presentación para que ayude a resolver las dudas que han salido en la asamblea. Para ello, se planifica siguiendo el proceso lógico de pensamiento: procesos cognitivos y metacognitivos, lenguaje, normas y valores y movimiento (zona de pensar, zona de comunicar, zona del amor y zona del movimiento).

Imprevistos. Se trata de planificar la forma de resolver las posibles situaciones inesperadas que puedan surgir.

En lo que respecta a los aprendizajes específicos: cada miembro señala para qué le sirve de manera individual el proyecto.

Acción. En esta fase del proyecto cada grupo lleva a cabo todo lo que ha planificado para alcanzar los aprendizajes genéricos y los aprendizajes específicos. Cuando se resuelven las dudas, para finalizar a modo de síntesis se reflexiona sobre lo aprendido en el proceso y el profesor –en conjunto con el grupo- llena el mapa conceptual que se presenta con cada ejercicio.

En la **Asamblea final** se explica cómo cada grupo planificó su trabajo, las dificultades encontradas, las soluciones o la forma de resolver estas incidencias y las nuevas curiosidades generadas. Asimismo, se consignan los aprendizajes específicos a fin de determinar si se completaron los objetivos planteados al inicio.
La Asamblea final es un momento de encuentro individual y grupal, por eso se ha de evaluar tanto lo genérico, como lo específico.

- Lo genérico. Es importante ver los aprendizajes y dificultades que existen, especialmente, en el proceso lógico de pensamiento así como el modo como se ha llegado a los aprendizajes.
- Lo específico. Valorar a cada alumno. Es necesario especificar las capacidades y los retos así como la posible solución de los mismos.

Nota: Para apoyar al profesor en el desarrollo de este proyecto, con cada ejercicio se entrega el mapa conceptual y ligas útiles para desarrollar el mismo. Ambas pueden ser modificadas según las necesidades de cada profesor y de su alumnado.

Retroalimentación:
Con la retroalimentación crecemos todos. Al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) le encantaría conocer su experiencia. Ponemos a su disposición el siguiente correo: **derechosdeaudiencias@ift.org.mx** para que nos envíe sus mapas conceptuales y así saber cómo se trabajaron las dinámicas en su aula. Confiamos en que este proceso nos ayudará a hacer nuevas propuestas con base en sus necesidades.

ACTIVIDAD

Desarrollo de la actividad
1° Asamblea inicial. **Curiosidad** **Hemos aprendido que:** – La carta formal nos permite comunicar formalmente un acontecimiento o hacer una petición a una persona ajena, autoridad o medio de comunicación. – Que una carta bien redactada y de calidad nos da confiabilidad, seguridad en cuanto a la imagen que proyectamos. **¿Qué sabemos?** Que para redactar una carta formal debemos: – Pensar qué queremos comunicar. – Utilizar membretes y/o encabezados. – Organizar nuestras ideas. Ser claros y precisos en nuestra redacción. – Respetar los signos de puntuación. – Realizar un borrador y revisarlo, preguntándonos si la información que tenemos es completa, correcta, con buena ortografía, estructura, puntuación, gramática, etcétera. **¿Qué queremos saber?** – ¿Cuáles son nuestros derechos como audiencias? – ¿Qué es la Defensoría de las Audiencias? – ¿Cómo podemos comunicarle nuestras inquietudes respecto a los contenidos que transmite un canal de televisión o una estación de radio? – ¿Cómo sustentamos nuestra felicitación, petición, reclamo o solicitud?
2° Acción: **Zona de Pensar** **Percepción, atención y memoria:** – Defino si estoy satisfecho con la programación del canal de televisión que veo o la estación de radio que escucho. – Si es así, determino cómo puedo mandar una felicitación a la Defensoría de las Audiencias. – Si no es así, determino cómo puedo mandar una petición o queja a la Defensoría de las Audiencias. **Planificación de operaciones:** – ¿Qué queremos saber? Las dudas de la Asamblea – ¿Qué vamos a hacer para averiguarlo? Consultar la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (ver Ligas útiles de esta ficha) para saber cuáles son nuestros derechos como audiencias, cuál es la función de la Defensoría de las Audiencias y cómo hacerle llegar un comunicado. – Elaborar un borrador de la carta para posteriormente escribir la versión final. – ¿Qué necesitamos? Una hoja blanca, una computadora con conexión a Internet para redactar la carta y enviarla.

Desarrollo de la actividad
– ¿Dónde lo buscamos? En el salón de computación, en una Biblioteca Pública o en un café Internet. – ¿De cuánto tiempo disponemos?10 sesiones – ¿Cómo lo compartimos con las demás personas de la clase? Se pueden intercambiar las cartas (borradores) para que los compañeros puedan evaluarlas y aportar sugerencias. – Es importante que podamos comunicarlo con la comunidad escolar por medio del periódico mural. – ¿Dónde lo vamos a hacer? En el salón de computación y en el salón de clases. – ¿Y si…? No contamos con computadoras o Internet. Puedes redactar la carta a mano con letra legible y enviarla por correo terrestre. **Zona de Comunicar** **Codificación y decodificación:** **Lectura** – Leeremos y realizaremos las tareas sugeridas en el libro de español, SEP. – Leeremos los derechos que tenemos como audiencia en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. **Escritura y Plástica** – Escribiremos los argumentos que pueden sustentar nuestra felicitación, petición, reclamo o solicitud a la Defensoría de las Audiencias. **Zona del Amor** **Acordamos normas para:** La elaboración de la carta formal: limpieza, orden, colaboración, etcétera. Valores: Justicia, Libertad, Respeto y Verdad. **Zona del Movimiento** – Enviar la carta a la Defensoría de las Audiencias del canal de televisión o estación de radio que corresponda.
3° Asamblea final: Esta sección tendrá que ser completada por el profesor, después de haber completado la actividad. Se divide en la evaluación del proceso, tanto en genérico, como específico; y por último las nuevas curiosidades.
López, M., El proyecto Roma, una experiencia de educación en valores. Ediciones Aljibe. Malaga, España, 2003.

LIGAS ÚTILES

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión: Liga a la Ley

- El Artículo 259 especifica que los concesionarios que presten servicio de radiodifusión deberán contar con una Defensoría de las Audiencias.
- El Artículo 261 establece que el defensor de la audiencia atenderá las reclamaciones, sugerencias y quejas de las audiencias sobre contenidos y programación, implementando mecanismos para que las audiencias con discapacidad tengan accesibilidad.
- El Artículo 256 describe los Derechos de las Audiencias.

- El Artículo 226 suma a los Derechos de las Audiencias, los específicos para niñas, niños y adolescentes.
- El Artículo 246 suma a los Derechos de las Audiencias y a los específicos para niñas, niños y adolescentes, los derechos en publicidad destinada a las infancias.
- Los Artículos 257 y 258 suman a los Derechos de las Audiencias, los específicos de las personas con discapacidad visual y auditiva.

Ejemplo de un caso práctico para compartir con los alumnos:

Una radioescucha se dispone a sintonizar su programa favorito pero, para su sorpresa, éste ha salido del aire sin previo aviso y ha sido sustituido por un programa totalmente distinto. Nuestra radioescucha envía mensajes a través de la página de Facebook y el Twitter de la emisora preguntando sobre el destino de su programa predilecto; sin embargo no recibe una respuesta clara, sólo un vínculo que la lleva al sitio web de la estación.

Al entrar al sitio web al que es canalizada, descubre que tiene una opción para que su queja sea atendida por la Defensoría de las Audiencias de la emisora. Explorando la página descubre que además tiene derechos como audiencia y que para ejercerlos debe emitir sus comentarios a la Defensoría. En el sitio se indica que tiene siete días hábiles para presentar su queja; dice también que su comentario debe ser por escrito, indicando el programa y dando sus argumentos sobre lo que considera es indebido, además tiene que proporcionar su nombre completo, domicilio, teléfono y correo electrónico a fin de que reciba una respuesta individualizada.

En un apartado se asegura que la Defensoría le responderá en un plazo máximo de veinte días hábiles, aportando las respuestas sobre la salida del aire del programa y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca, la rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que en su caso corresponda. La respuesta por parte de la Defensoría se publicará en la página electrónica de la emisora, en un plazo no mayor a 24 horas.

La radioescucha decide enviar su comentario mediante una carta formal.