

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS
INFORME SEMESTRAL 2019
ENERO JULIO

De enero a julio de 2019, la Defensoría de las Audiencias del SRCI del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas, no ha recibido ninguna queja, observación o comentario sobre la programación y sus contenidos, de las 21 emisoras que conforman dicho Sistema. La principal razón ha sido los cambios que se han dado al interior de la institución -el cambio de Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas a Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas y el consecuente cambio de organigrama- especialmente el movimiento de la Subdirección de Radio y del Sistema de Radiodifusoras Culturales Indígenas de Comunicación Social a la Coordinación General de Patrimonio Cultural, Investigación y Educación Indígena.

Afectó particularmente el trabajo de la Defensoría el cambio de dominio CDI- INPI, para la comunicación vía correo electrónico de los radioescuchas con la defensora. Hubo que poner el nuevo correo electrónico en la página de la Defensoría, sin embargo, no se ha hecho una campaña radiofónica a través de todas las emisoras para difundir este nuevo correo. De igual manera, debe modificarse el documento Código de Ética del SRCI, en cuanto a la forma de comunicación de los radioescuchas con la Defensoría en el capítulo que se refiere a los procedimientos de la misma.

Si bien este puede ser la causa principal, no han perdido vigencia otras causas relacionadas en pasados informes:

- a) Hasta tiempos recientes se han planteado y establecido de manera legal los derechos de las audiencias de cumplimiento obligatorio para los concesionarios, por lo que el ejercicio de estos por parte de los radioescuchas es algo novedoso a lo que no se está acostumbrado.
- b) El desconocimiento los derechos provoca no ejercerlos.
- c) En general, no existe la costumbre por parte de los radioescuchas de interponer quejas o manifestar inconformidades de manera escrita. Muchas veces, por las implicaciones que significa la presentación de una queja o denuncia, se prefiere no hacerlas.

- d) El procedimiento que marca la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión para la presentación de quejas para la defensoría de las audiencias, lleva una serie de pasos y condiciones que pueden no ser sencillos, como la búsqueda en la página de internet del formato que debe llenarse y enviarse al correo de la Defensoría. Aunque para la población bajo cobertura de las emisoras del SRCI se abrió la posibilidad de presentar quejas o comentarios a través de cartas entregadas en las emisoras, no se ha hecho llegar a la Defensoría ningún mensaje bajo esta modalidad.
- e) Los radioescuchas pueden asumir que la programación y los contenidos son correctos por lo que no hay motivo de queja.
- f) Para el conocimiento y ejercicio de los derechos de las audiencias, en 2018 se produjo y se transmitió la Campaña de alfabetización mediática por las 21 emisoras. Para este año debe producirse una nueva campaña a través de la cual no sólo se informe a la audiencia sobre sus derechos y sobre la figura de la defensoría, sino debe ser ampliada con contenidos que tengan por objetivo crear audiencias críticas sobre lo que escuchan o ven a través de los diferentes medios. Para las emisoras del SRCI además esta campaña debe difundirse en las diferentes lenguas, con comentarios explicativos por parte de los locutores.
- g) La mala calidad de la señal provoca que los radioescuchas prefieran escuchar otras emisoras a presentar una queja.

RECOMENDACIONES

1.- ACCIONES DE DIFUSIÓN

Debe hacerse una mayor difusión de las funciones de la defensoría, del procedimiento de comunicación de las audiencias con la defensoría, y de los derechos de las audiencias, a través de las carpetas de locutor y en las lenguas originarias bajo cobertura. Es también muy importante que se hagan pláticas, cursos y talleres para jefes de radio y personal de las emisoras, y de ser posible, extender esta capacitación a los consejos ciudadanos y a las instituciones externas que proveen de programas y contenidos a las radios. Esto podrá facilitar a los locutores la explicación, interpretación y traducción de los derechos de las audiencias del SRCI así como las funciones y alcances de la labor de la Defensoría de las Audiencias.

Nuevamente ofrezco mis conocimientos para hacerlos.

2.- ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA

La alfabetización mediática no es sólo dar a conocer los derechos de las audiencias, sino proponer formas que creen audiencias que escuchen con mayor atención, puedan analizar la información con la exposición de opiniones desde diferentes ideologías y enfoques, sean críticas ante lo escuchado y exijan a los medios que se cumplan con los principios de pluralidad, tanto en los contenidos como en la plantilla de locutores e invitados; de veracidad, en tanto se cuente con fuentes fidedignas y documentadas y de participación de la audiencia como la parte más interesada en recibir contenidos de utilidad social y con reconocimiento a su identidad cultural. Para ello es necesario tanto el trabajo al interior de las emisoras y con los radioescuchas de manera directa, como abrir en el sitio electrónico de la Defensoría el espacio en el que se encuentren mensajes, frases, elementos para el análisis y reflexión sobre los contenidos presentados, los derechos de las audiencias y el Código de ética del Sistema de Radiodifusoras Culturales Indigenistas. La difusión por las propias emisoras debe ser en todas las lenguas y de manera intensiva.

En este sentido como parte imprescindible del proceso de comunicación, se debe involucrar a las audiencias en la alfabetización mediática y quizá sea recomendable iniciar la alfabetización con los miembros de los Consejos Ciudadanos de las emisoras ya que en las reuniones de consejo, además de brindarles talleres sobre los derechos de las audiencias y sobre el actuar de la Defensoría, en tanto que en estas reuniones se ventilan quejas y observaciones de los radioescuchas-

3.- ACCIONES DE COMUNICACIÓN CON LAS AUDIENCIAS

Habría que idear algún procedimiento para la presentación de quejas y observaciones más acorde con las formas de expresión de la población indígena que cumplieran con los requisitos de verificación de identidad, pudieran documentarse los comentarios y se les brindara seguimiento comprobable para su atención y posterior informe.

Reitero las recomendaciones presentadas en los pasados informes:

Para dar cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es **obligatorio** que se hagan los mensajes parentales a lo largo de la programación de las emisoras. Pueden ser grabados o en vivo y deben informar a las audiencias sobre a quién van dirigidos los programas: aptos para todo público,

específicos por sus temáticas y tratamientos, pueden ser para adolescentes, para jóvenes, exclusivos para adultos, para mujeres. Esta clasificación debe hacerla la jefatura de la emisora o quienes se encarguen de cada programa. En el caso de los programas que no sean producidos por la radio, debe solicitarse a la entidad productora haga e inserte al inicio y en algún momento intermedio, la clasificación del programa. Los mensajes parentales son obligatorios para todas las emisoras.

Es necesario que los colaboradores externos, personas o dependencias, conozcan los derechos de las audiencias y se apeguen a ellos cuando realicen y transmitan sus programas. La subdirección del SRCI deberá realizar alguna estrategia de comunicación con estos de manera que estén enterados del alcance de la Ley (LFTR), y de las atribuciones de la defensoría de las audiencias.

Debe publicarse en el sitio de la Defensoría de las Audiencias de la campaña de Alfabetización mediática (textos y audios).

Deben publicarse en el sitio de la Defensoría de las Audiencias los informes trimestrales, semestrales y anuales.

Es necesaria la actualización y corrección de las cartas programáticas, y conveniente su publicación en el sitio de cada emisora.

Es obligatorio avisar al auditorio con anticipación de los cambios en la programación cuando se hacen transmisiones especiales o controles remoto de manera eventual. Con mayor razón cuando son cambios permanentes.

Atentamente



Citlali Ruiz Ortiz
Defensoría de las Audiencias SRCI

Julio Agosto de 2019