

DEFENSORÍA DE LAS AUDIENCIAS
INFORME ANUAL 2018
DICIEMBRE

En principio, con el afán de no ser reiterativa y repetir lo dicho en informes pasados, las reflexiones y recomendaciones anotadas en los mismos continúan vigentes y se presentan al final del informe como referencia. Lo importante es que es obligatoria la atención y cumplimiento de las recomendaciones, pero también se proponen acciones que mejorarían la relación y comunicación entre los radioescuchas y las emisoras.

En segundo lugar, informo que al igual que en los meses pasados, no se recibió en la Defensoría de las Audiencias correo alguno de radioescuchas que se refiriera a la vulneración de derechos de las audiencias, a hacer sugerencias y/o comentarios acerca de los contenidos y formatos de la programación y transmisión de las emisoras del SRCI. Para ello insisto en que se haga una mayor difusión de las funciones de 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. Nuevamente ofrezco mis conocimientos para hacerlos.

En tercer lugar, 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.

REFLEXIONES

A partir de la instauración de la Defensoría de las Audiencias para las emisoras del Sistema de Radiodifusoras Culturales Indigenistas de la CDI en marzo de 2018, y sobre todo a partir de la transmisión de la campaña de Alfabetización Mediática que se produjo con el fin de informar a los radioescuchas de sus derechos como audiencias, de su ejercicio y de las formas de exigir el cumplimiento de estos a los concesionarios, en este caso, ahora al INPI -Instituto Nacional de los Pueblos indígenas-, llama la atención que no haya comentarios, observaciones, sugerencias o quejas por parte de los radioescuchas de las 21 emisoras del SRCI, sobre los contenidos de los programas o la programación en general. En octubre, la Defensoría de las Audiencias del SRCI, no recibió correos. Esto puede deberse a que

- 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.
- b) Para el conocimiento y ejercicio de los derechos de las audiencias, se produjo y se transmitió la Campaña de alfabetización mediática por las 21 emisoras; sin embargo, ésta no ha sido explicada, interpretada ni traducida a las lenguas a través de los mensajes que deben ser transmitidos en vivo por parte de los locutores. La campaña grabada es fría.
- 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) Es probable que a través de las reuniones de los Consejos Ciudadanos de las Radios, se ventilen las observaciones o quejas de los radioescuchas y se tomen en cuenta propuestas, por ser un órgano que está más cerca, que escucha, que es parte de la comunidad y que entiende el contexto.

RECOMENDACIONES

Es necesario insistir en que se brinde información a los jefes y al personal de las emisoras a través de conferencias o cursos. Desde el inicio del cargo, he propuesto brindar pláticas o cursos, ya sea en la ciudad de México o en las emisoras. 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.

Creo importante también, que además de hacer del conocimiento del auditorio de sus derechos como audiencias o radioescuchas, se promuevan formas para hacer radioescuchas críticos a los contenidos que reciben.

Habría que sopesar la conveniencia con la Subdirección del SRCI o la Dirección de Comunicación del INPI, de la invitación a la Defensoría de las Audiencias a reuniones de los Consejos Ciudadanos de las emisoras, para poder trabajar y atender en conjunto a la población radioescucha.

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.

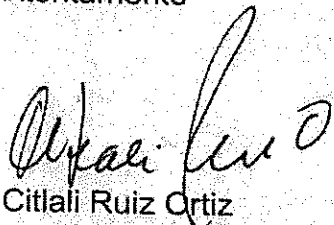
Es necesario que los colaboradores externos, personas o dependencias, conozcan los derechos de las audiencias y se apeguen a ellos cuando realicen y transmitan sus programas. La subdirección del SRCI deberá realizar alguna estrategia de comunicación con estos de manera que estén enterados del alcance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

Es **obligatoria** la publicación en el sitio de la Defensoría de las Audiencias de la campaña de Alfabetización mediática (textos y audios).

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

12 de diciembre de 2018