

Defensoría de las Audiencias - Reporte mes de abril 2024

Introducción

El defensor de las audiencias es una pieza clave en el funcionamiento del SQCS, ya que es un enlace entre los contenidos que esta transmite y el público, al que se le debe el mayor de los respetos y, como lo marcan los tiempos actuales, inclusión. La participación de las audiencias es clave para el ejercicio de la retroalimentación de los productos que ofrece el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

En ese tenor, para comprobar el desempeño de mis actividades y funciones en este digno cargo, presento mi informe mensual correspondiente al mes de abril de 2024.

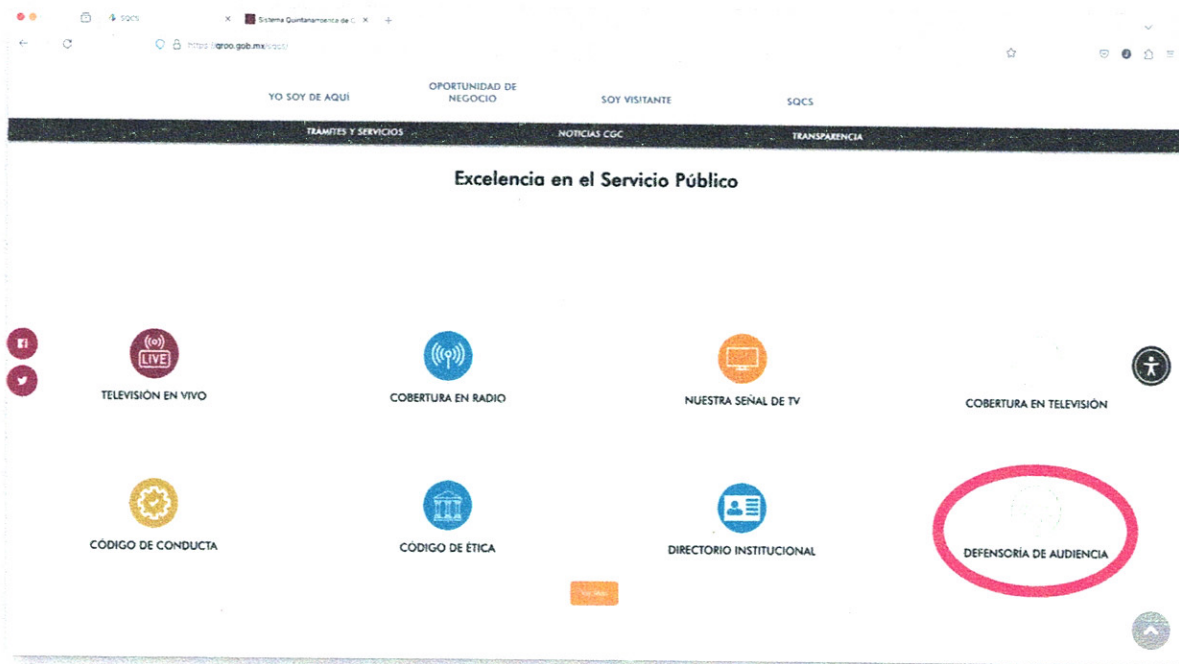
Difusión de los derechos de las audiencias

La difusión de la existencia de la figura del defensor de las audiencias, se encuentra en la página web institucional y oficial del SQCS.

Sin embargo no se encuentra debidamente integrada a la vista, sino en enlaces sencillos, que poco invitan a su interés.



<https://sqcs.com.mx/#>



<https://qroo.gob.mx/sqcs/>

Los audios del defensor de las audiencias están también dentro de un enlace que se encuentra en el menú contextual de la Defensoría de Audiencia; lo que resulta poco intuitivo para el usuario.

Cabe destacar que esta información es muy importante y debe estar debidamente comunicada a la ciudadanía, mediante spots de radio, televisión y redes sociales.

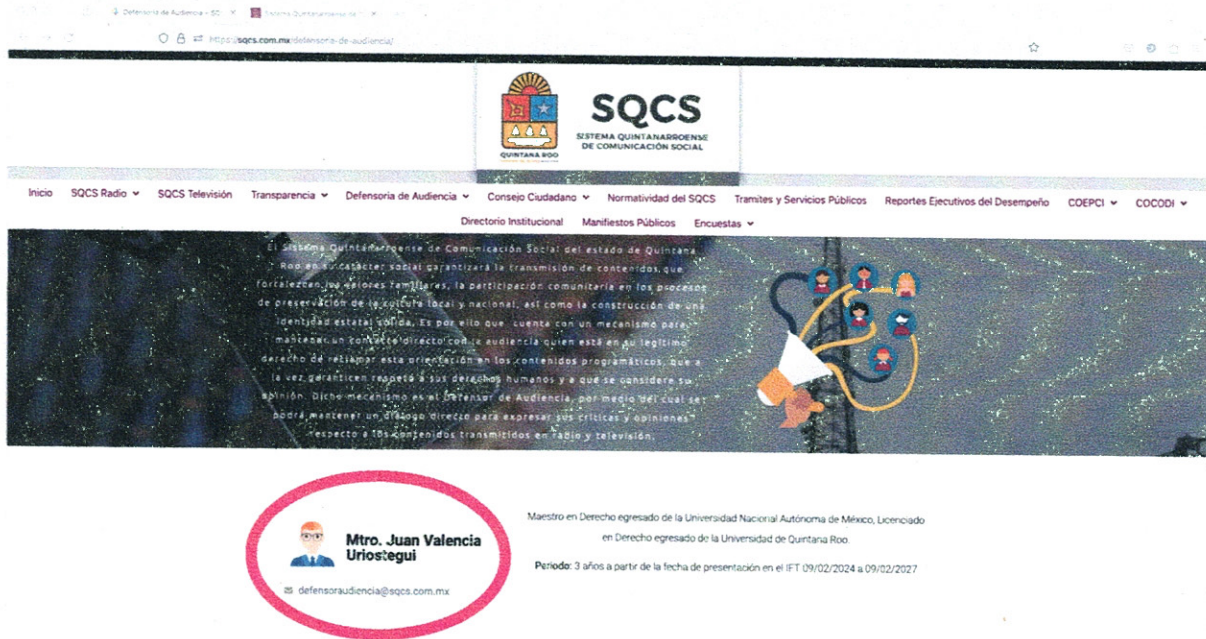


Hablando de redes sociales, la defensoría de las audiencias no

se encuentra publicitada en la página de Facebook ni en X (antes Twitter).

Como se observa, la difusión de lo que es, hace y sirve un defensor de audiencias, se encuentra limitada.

A la audiencia no se le ha explicado claramente ni tampoco se le han proporcionado las herramientas más efectivas para mandar sus opiniones, quejas, felicitaciones y propuestas a la defensoría de las audiencias; ya que la página web del SQCS solamente anuncia un correo institucional del defensor pero no se indica para que sirve o que pueden enviar ahí.



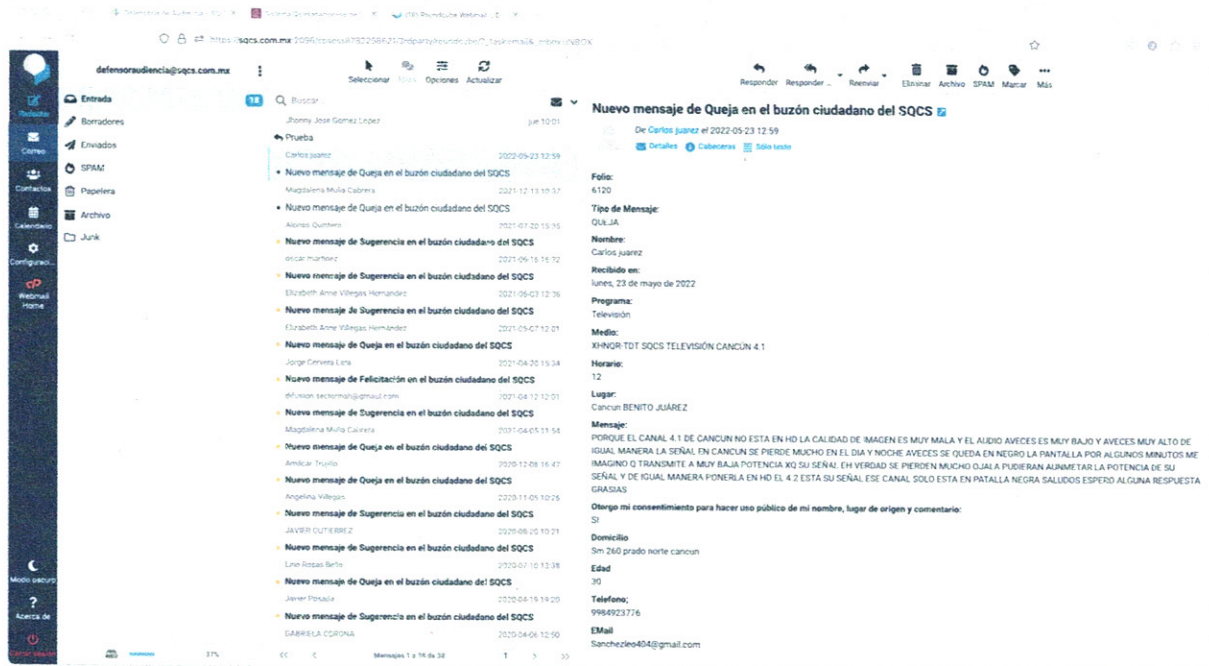
Participación en los contenidos del SQCS

Durante el mes de abril del año 2024, no se participó de manera activa en ninguno de los contenidos del SCQS, tanto de radio, televisión y redes sociales.

Recepción de quejas, comentarios y sugerencias de los contenidos del SQCS

Durante el mes de abril de 2014 no se recibió formalmente ninguna queja, comentario, sugerencia o felicitación en el buzón del defensor de audiencias.

Cabe mencionar que no se revisan los comentarios provenientes de las redes sociales.



La debida difusión del correo institucional del Defensor de las Audiencias es clave para la recepción de los contenidos de este rubro.

Atención al público

Durante el mes de abril de 2014 no se atendió ninguna queja o solicitud del público consumidor de los contenidos del SQCS, por no haber caso alguno que tratar.

Observaciones y recomendaciones

En este rubro, además de las observaciones y recomendaciones que se han plasmado en cada uno de los apartados anteriores, se integran como anexo al presente documento, observaciones y recomendaciones a las dos páginas web del SQCS.

Reuniones

Durante el mes de abril de 2024, como defensor de las audiencias, declaro que no tuve reunión formal alguna con directivos, jefes de departamento y demás empleados e integrantes del SQCS.

Vinculación

El día 17 de abril de 2024, por conducto del Mtro. Mauro Humberto Vargas García, Director de Seguimiento Gubernamental, tuve una presentación como el nuevo encargado de la Defensoría de las Audiencias, ante las distintas coordinaciones del SQCS, siendo estas:


1. La Coordinación Técnica, a cargo del Ing. Fernando Navarrete García.
2. La Coordinación General de Radio, a cargo de Carlos Alberto Cobos Castro.
3. La Coordinación de Televisión, a cargo del Lic. Juan Carlos Durán Marquez.
4. La Dirección de Promoción y Patrocinios (y redes sociales), a cargo del Lic. Jonathan Castro Herrera.
5. La Dirección de Sistemas e Informática, a cargo del Lic. José Antonio Cervera Flores.

La participación con estas autoridades se estarán fomentando durante el desarrollo de mis actividades como defensor de las audiencias en los meses venideros.

De igual forma destaco la vinculación con el Departamento Jurídico, a cargo del Lic. Florencio de Jesús Song Zapata, con el que he tenido reuniones de trabajo para aclarar dudas respecto de los alcances de las funciones de la Defensoría, así como los mecanismos para que la audiencia cuente con las facilidades pertinentes para ejercer su derecho a ser escuchados por el SQCS.

Sin otro asunto más que reportar por lo que consta al mes de abril del año 2024, entrego mi informe al rigor de las formalidades existentes.

Atentamente,



Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS
IFT 09/02/2024 a 09/02/2027

Anexo 1

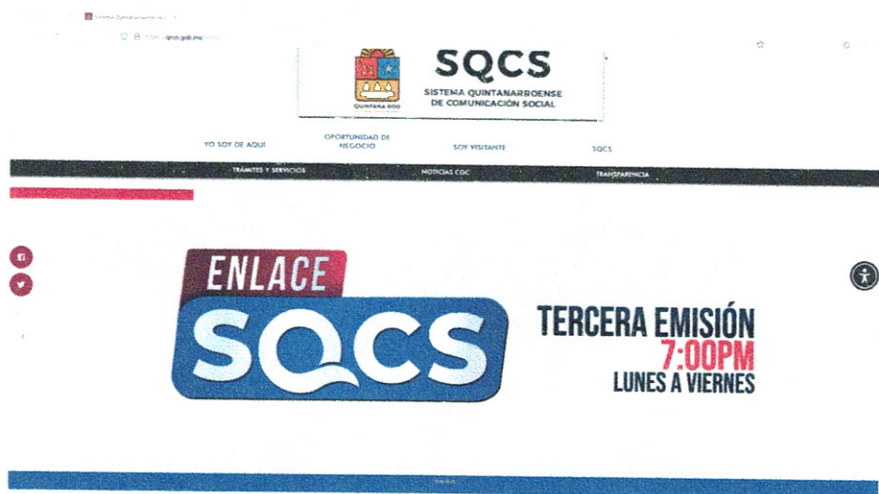
A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long vertical stroke, located on the right side of the page.

Revisión de la página web del SQCS y Defensor de Audiencias.

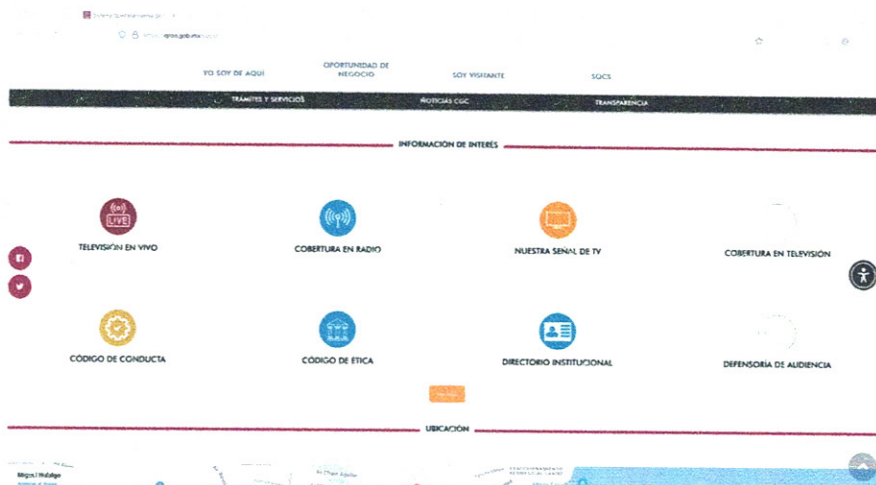
22 de abril de 2024

Observaciones: pagina <https://qroo.gob.mx/sqcs/>

1. Página del SQCS con formato institucional de manera preponderante: necesita un rediseño enfocado a la facilidad de acceso a los contenidos que produce el SQCS.
2. El banner más grande o principal ocupa información que no es relevante para las audiencias: debería incluir la programación de televisión y radio del SQCS



3. Darle clic al banner principal no lleva a ningún contenido adicional o transmisión: la información que debe de encontrarse al darle clic, deber ser la transmisión del programa que describe o información detallada del mismo.



- El apartado de "información de interés" es excesivamente institucional: debe refrescarse la barra de información para contener en primer plano los contenidos del SQCS.
- En el apartado de ubicación, el punto rojo no es la dirección correcta de la sede del SQCS en Chetumal: debe de actualizarse la localización de las oficinas en el google maps y subir correctamente el enlace.

UBICACIÓN



- El apartado de redes sociales se encuentra bien en lo que respecta a los enlaces a Facebook y YouTube, pero la de X (antes Twitter) no presenta información al momento aunque el enlace a la información si funciona.

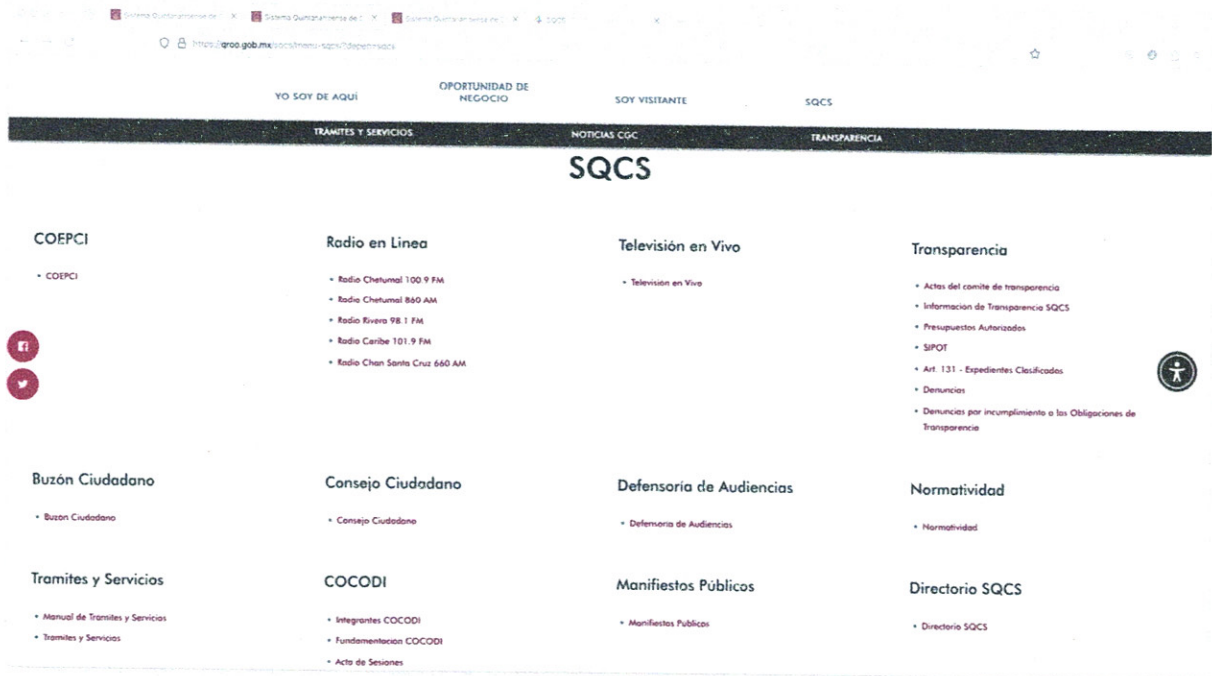
REDES SOCIALES



- Para acceder a los contenidos del SQCS, los usuario deben de dar clic al enlace SQCS ubicado en la parte superior derecha de la página de inicio: es poco intuitivo saber que en ese enlace se encuentra información muy importante para los usuarios, por lo que se debe de corregir este inconveniente.



8. El enlace referido en el punto anterior, contiene información muy relevante para el usuario: debería estar en la página de inicio y no oculta en un enlace poco claro o llamativo.



9. En el rubro información de interés de la página de inicio, la liga que corresponde a "Defensoría de audiencia" (<https://qroo.gob.mx/sqcs/defensoria-de-audiencia/>), contiene información no actualizada: debería de sustituirse por la liga <https://sqcs.com.mx/defensoria-de-audiencia/>.
10. En general, solicitar que la información contenida en la página <https://qroo.gob.mx/sqcs/> se encuentre debidamente actualizada.

Jose Valencia

Anexo 2



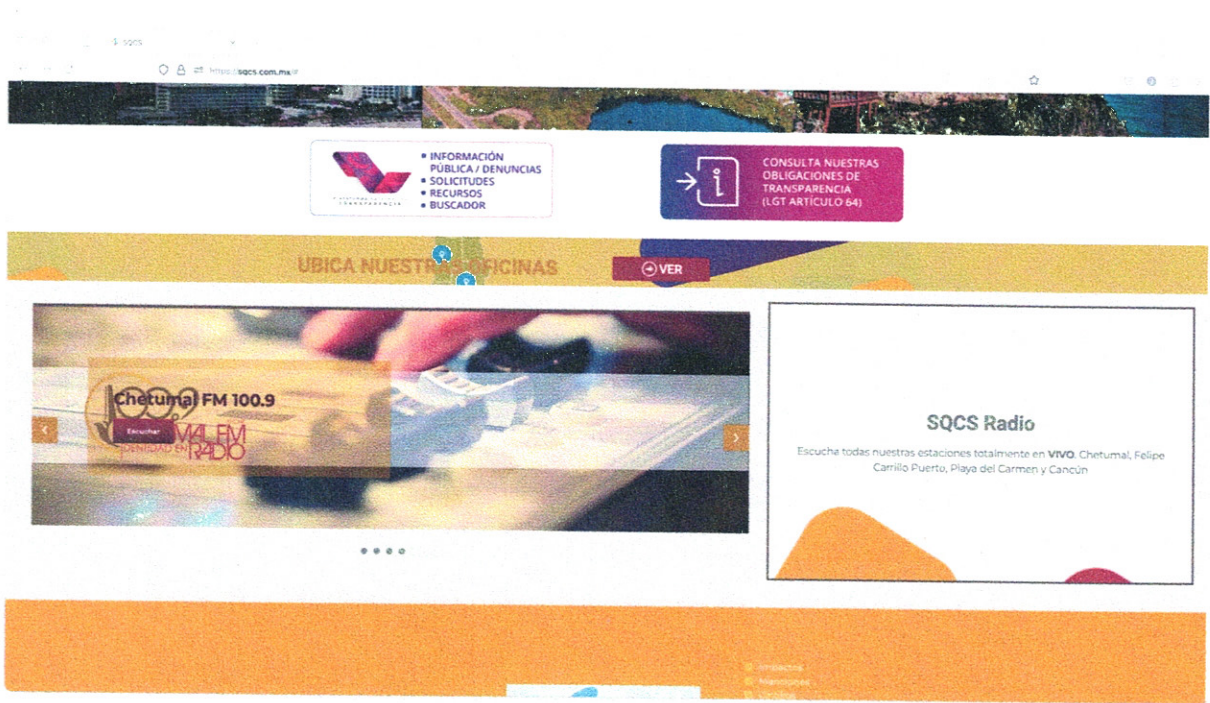
Revisión de la página del SQCS oficial (<https://sqcs.com.mx/#>)

24 de abril de 2024

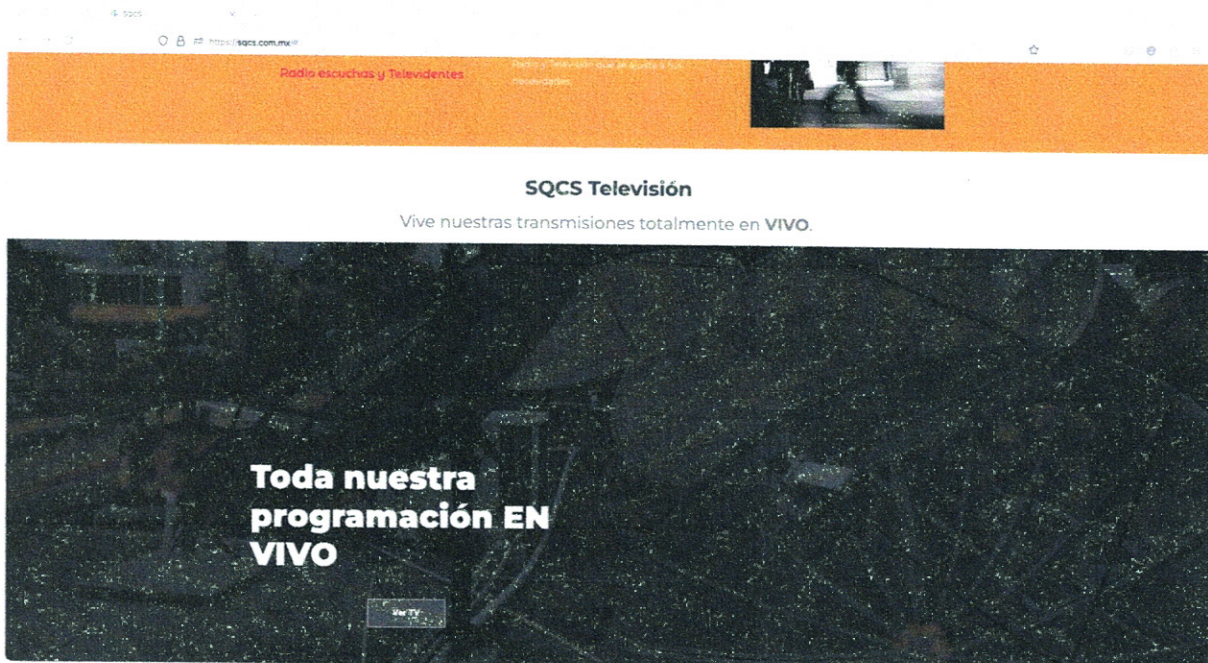
1. La página cuenta con un diseño institucional, que si bien pone a disposición del usuario toda la información relevante del SQCS, está supeditada a un clic: el acceso al contenido de consumo del SQCS, debe estar inmediato, sin necesidad de entrar a otro enlace.



2. El primer plano de la página contiene un enorme espacio para un banner que no muestra información completamente relevante, ni conduce a más información del programa que anuncia, ya que no dispone de ningún enlace: este espacio debería de mostrar la mayoría de programas destacados del SQCS y una mención del defensor de audiencias, con enlaces para en cada uno de los productos, que provea mayor información o transmisiones en vivo.
3. La programación en vivo de las estaciones de radio se encuentra abajo de dos segmentos, una de información de transparencia y otra de localización de las oficinas del SQCS; además que esta distribuida en un banner deslizante, debiendo el usuario moverse con las flechas o puntos de dirección para encontrar la estación que quiere escuchar: las estaciones de radio deberían de encontrarse listadas en primer plano, ocupando los primeros planos de la página web y todas con acceso inmediato, sin ocurrir en acciones de desplazamiento impulsadas por el usuario.

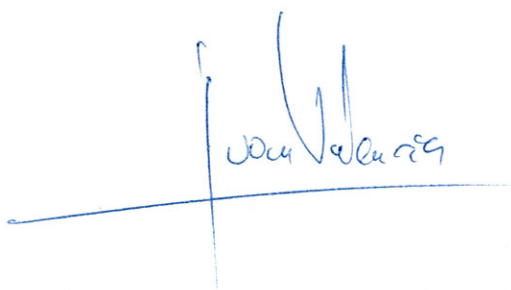


4. En lo que corresponde a la transmisión de televisión en vivo, se observa que esta se encuentra hasta el fondo de la página, por debajo de la invitación a ser patrocinador del SQCS: la transmisión en vivo de la señal de televisión del SQCS debe considerarse como prioridad en la página web, ocupando los primeros espacios de la misma.



5. En la página web no existe un banner que comunique la existencia del defensor de las audiencias y dé información somera de sus funciones, que sirva de enlace para una

descripción adecuada y medios de contacto para que el usuario pueda mandar sus quejas, sugerencias, observaciones, felicitaciones, etc.: es importante la creación de este espacio.



Handwritten signature in blue ink, possibly reading "Juan Valera", with a horizontal line drawn across it.

Defensoría de las Audiencias - Reporte mes de mayo 2024

Introducción

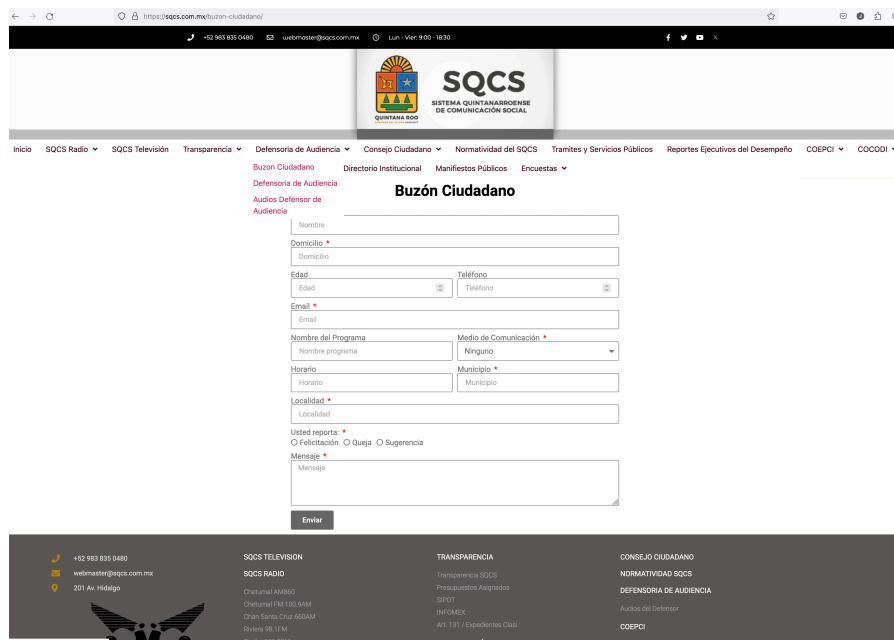
El defensor de las audiencias es una pieza clave en el funcionamiento del SQCS, ya que es un enlace entre los contenidos que esta transmite y el público, al que se le debe el mayor de los respetos y, como lo marcan los tiempos actuales, inclusión. La participación de las audiencias es clave para el ejercicio de la retroalimentación de los productos que ofrece el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

En ese tenor, para comprobar el desempeño de mis actividades y funciones en este digno cargo, presento mi informe mensual correspondiente al mes de mayo de 2024.

Difusión de los derechos de las audiencias

Durante el mes de mayo de 2024, la difusión de los derechos de las audiencias se mantuvo igual que lo reportado en abril del presente año; manteniéndose las páginas con el mismo formato salvo una nueva incorporación: el buzón ciudadano.

Este buzón puede ser consultado en la misma pestaña de la defensoría de Audiencia, con la liga <https://sqcs.com.mx/buzon-ciudadano/>



The screenshot displays the 'Buzón Ciudadano' (Citizen Mailbox) form on the SQCS website. The form is titled 'Defensoría de Audiencia Buzón Ciudadano' and includes the following fields and options:

- Nombre:** Text input field.
- Domicilio:** Text input field.
- Edad:** Text input field.
- Teléfono:** Text input field.
- Email:** Text input field.
- Nombre del Programa:** Text input field.
- Medio de Comunicación:** Dropdown menu with 'Ninguno' selected.
- Horario:** Text input field.
- Municipio:** Text input field.
- Localidad:** Text input field.
- Usted reporta:** Radio buttons for 'Felicitación', 'Queja', and 'Sugerencia'.
- Mensaje:** Text area for the message.
- Enviar:** Submit button.

The footer of the page contains contact information for SQCS TELEVISION, SQCS RADIO, TRANSPARENCIA, and CONSEJO CIUDADANO.

Sin embargo, este buzón no se ha promocionado o publicitado en ningún programa de las estaciones de radio y televisión del SQCS. Tampoco existe un banner en las páginas del SQCS que haga mención

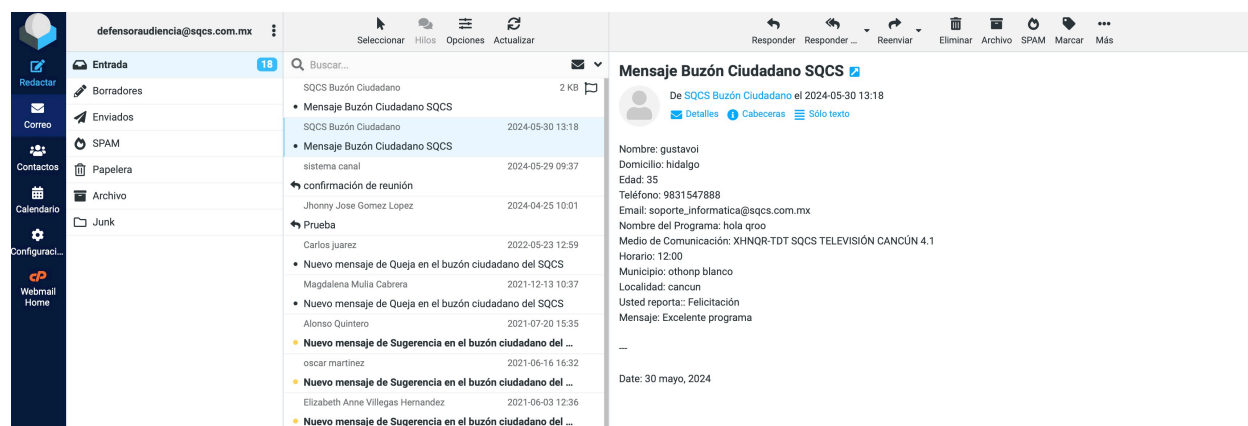
del mismo. El público interesado en presentar una observación, queja, sugerencia, petición, señalamiento o reclamación, debe ingresar a la liga ya señalada.

Participación en los contenidos del SQCS

Durante el mes de mayo del año 2024, no se participó de manera activa en ninguno de los contenidos del SQCS, tanto de radio, televisión y redes sociales.

Recepción de quejas, comentarios y sugerencias de los contenidos del SQCS

Durante el mes de mayo de 2024 no se recibió formalmente ninguna queja, comentario, sugerencia o felicitación en el buzón del defensor de audiencias.



Se realizaron pruebas del funcionamiento del nuevo buzón ciudadano. La difusión de este buzón es clave para la recepción de los contenidos de este rubro.

Cabe mencionar que no se revisan los comentarios provenientes de las redes sociales.

Atención al público

Durante el mes de mayo de 2024 no se atendió ninguna queja o solicitud del público consumidor de los contenidos del SQCS, por no haber caso alguno que tratar.

Observaciones y recomendaciones

En este rubro, se reporta que las observaciones y recomendaciones correspondientes al informe del mes de abril de 2024, fueron escuchadas por las autoridades del SQCS y se están tomando acciones para solventarlas.

Reuniones

Se tuvieron diversas reuniones durante este mes, para tratar asuntos relacionados a la difusión de la defensoría de las audiencias:

20 de mayo de 2024.

Reunión con el Consejo Ciudadano del SQCS; vía videoconferencia.

30 de mayo de 2024.

Reunión con el C. Jose Antonio Cervera Flores. Director de Sistemas e Informática del SQCS.

Reunión con el Tec. Carlos Alberto Cobos Castro. Coordinador General de Radio del SQCS.

Reunión con el Lic. Juan Carlos Durán Marques. Coordinador General de Televisión del SQCS.

Reunión con el Lic. Jonathan Castro Herrera. Director de Promoción y Patrocinio del SQCS.

Reunión con el Lic. Florencio de Jesús Song Zapata. Director Jurídico del SQCS.

Las minutas de trabajo de estas reuniones se encuentran en el apartado de anexos del presente informe.

Vinculación

Continúa la vinculación con el Director de Seguimiento Gubernamental, el Mtro. Mauro Humberto Vargas García, y con el Director Jurídico, el Lic. Florencio de Jesús Song Zapata; para tratar diversos asuntos relacionados a cumplir los lineamientos del Defensor de las Audiencias.

La participación con estas autoridades ayuda a fomentar el desarrollo de mis actividades como defensor de las audiencias mes con mes.

Sin otro asunto más que reportar por lo que consta al mes de mayo del año 2024, entrego mi informe al rigor de las formalidades existentes.

Atentamente,



Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS
IFT 09/02/2024 a 09/02/2027

MINUTA
REUNIÓN FORMAL DE TRABAJO
JUEVES 30 DE MAYO DE 2024
10:00 HRS.
INSTALACIONES DEL SQCS

TEMA	Difusión de la defensoría de las audiencias
OBJETIVO	Acordar acciones encaminadas a la correcta promoción o publicidad del Defensor de las Audiencias.
PARTICIPANTES	C. Jose Antonio Cervera Flores. Director de Sistemas e Informática del SQCS. Mtro. Juan Valencia Uriostegui. Defensor de las Audiencias de SQCS.

ACUERDOS ESTABLECIDOS

#	ACUERDO	FECHA	RESPONSABLES
1	Incorporación de un banner informativo en la página web comercial, en primer plano, relacionado con la defensoría de las audiencias y que contenga un enlace a la sección de información extensa del mismo y buzón del defensor de las audiencias.	Junio 2024	Sistemas e Informática del SQCS
2	Elaboración de diseño del banner descrito en el punto 1	Junio 2024	Defensor de las Audiencias de SQCS
3	Pruebas de funcionamiento del buzón ciudadano (para hacer reportes dirigidos al defensor de las audiencias)	Mayo/Junio 2024	Sistemas e Informática del SQCS
4	Actualizar la página del defensor de las audiencias con el objetivo de colocar en otra liga/enlace/página, los datos e informes del defensor de las audiencias anterior. Consultar con el Director Jurídico del SQCS sobre esta posibilidad.	Junio 2024	Sistemas e Informática del SQCS Defensor de las Audiencias de SQCS

FIRMAS

Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS

C. Jose Antonio Cervera Flores.
Director de Sistemas e Informática del SQCS.

MINUTA
REUNIÓN FORMAL DE TRABAJO
JUEVES 30 DE MAYO DE 2024
11:00 HRS.
INSTALACIONES DEL SQCS

TEMA	Difusión de la defensoría de las audiencias
OBJETIVO	Acordar acciones encaminadas a la correcta promoción o publicidad del Defensor de las Audiencias.
PARTICIPANTES	Tec. Carlos Alberto Cobos Castro. Coordinador General de Radio del SQCS. Mtro. Juan Valencia Uriostegui. Defensor de las Audiencias de SQCS.

ACUERDOS ESTABLECIDOS

#	ACUERDO	FECHA	RESPONSABLES
1	Agregar spots de radio que difundan la existencia y funciones del defensor de las audiencias.	Junio 2024	Coordinador General De Radio del SQCS
2	Entregar una propuesta/resumen en formato de texto, para que pueda generarse un comercial o spot de radio de 30 ó 40 segundos; y este sea lanzado en rotación por todas las estaciones del SQCS.	Junio 2024	Defensor de las Audiencias
3	Preparar un resumen en formato de texto para que pueda producirse un audio informativo que se subirá a la página comercial del SQCS, describiendo que es el defensor de las audiencias, que funciones tiene y como ponerse en contacto con el mismo.	Junio 2024	Defensor de las Audiencias
4	Se prepararían tres spots para cumplir con el acuerdo número 3, los cuales actualizarían los que ya se encuentran en la página del defensor de las audiencias de SQCS.	Junio 2024	Coordinador General de Radio del SQCS

FIRMAS

Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS

Tec. Carlos Alberto Cobos Castro.
Coordinador General de Radio del SQCS.

MINUTA
REUNIÓN FORMAL DE TRABAJO
JUEVES 30 DE MAYO DE 2024
12:00 HRS.
INSTALACIONES DEL SQCS

TEMA	Difusión de la defensoría de las audiencias
OBJETIVO	Acordar acciones encaminadas a la correcta promoción o publicidad del Defensor de las Audiencias.
PARTICIPANTES	Lic. Juan Carlos Durán Marques. Coordinador General de Televisión del SQCS. Mtro. Juan Valencia Uriostegui. Defensor de las Audiencias de SQCS.

ACUERDOS ESTABLECIDOS

#	ACUERDO	FECHA	RESPONSABLES
1	Agregar spots de televisión que difundan la existencia y funciones del defensor de las audiencias.	Junio 2024	Coordinador General de Televisión del SQCS
2	Entregar una propuesta/resumen en formato de texto, para que pueda generarse un comercial o spot de televisión de 20 segundos; y este sea lanzado en la estación y redes sociales del SQCS.	Junio 2024	Defensor de las Audiencias

FIRMAS

Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS

Lic. Juan Carlos Durán Marques.
Coordinador General de Televisión del SQCS

MINUTA
REUNIÓN FORMAL DE TRABAJO
JUEVES 30 DE MAYO DE 2024
13:00 HRS.
INSTALACIONES DEL SQCS

TEMA	Difusión de la defensoría de las audiencias
OBJETIVO	Acordar acciones encaminadas a la correcta promoción o publicidad del Defensor de las Audiencias.
PARTICIPANTES	Lic. Jonathan Castro Herrera. Director de Promoción y Patrocinio del SQCS. Mtro. Juan Valencia Uriostegui. Defensor de las Audiencias de SQCS.

ACUERDOS ESTABLECIDOS

#	ACUERDO	FECHA	RESPONSABLES
1	Subir los banners del defensor de las audiencias que se generen con el apoyo de la Dirección de Sistemas e Informática, a las redes sociales (Facebook, X, Instagram, TikTok) del SQCS.	Junio 2024	Promoción y Patrocinio del SQCS
2	Subir los spots de radio del defensor de las audiencias que se generen con el apoyo de la Coordinación General de Radio, a las redes sociales (Facebook, X, Instagram, TikTok) del SQCS.	Junio 2024	Promoción y Patrocinio del SQCS
3	Subir los comerciales/spots de televisión del defensor de las audiencias que se generen con el apoyo de la Coordinación General de Televisión, a las redes sociales (Facebook, X, Instagram, TikTok) del SQCS.	Junio 2024	Promoción y Patrocinio del SQCS
4	Proporcionar los banners y los spots de radio y televisión al Director de Promoción y Patrocinio del SQCS.	Junio 2024	Defensor de las Audiencias

FIRMAS

Mtro. Juan Valencia Uriostegui
Defensor de las Audiencias del SQCS

Lic. Jonathan Castro Herrera.
Director de Promoción y Patrocinio del SQCS.