Informe semestral correspondiente a Febrero-Julio de 2024.

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 24 fracción VIII de los Lineamientos del Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

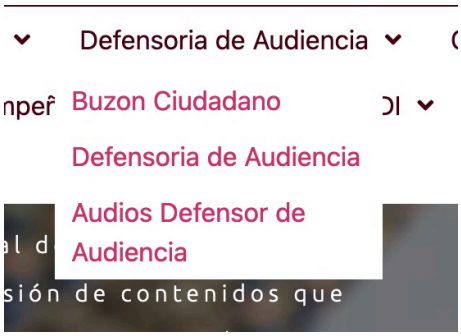
Dirigido a el Instituto Federal del Telecomunicaciones, al Sistema Quintanarroense de Comunicación Social y a la audiencia.

***

I. Forma de atender a la audiencia.

El defensor de las audiencias puede ser contactado por medio del correo de contacto que aparece en la página web https://sqcs.com.mx/defensoria-de-audiencia/.

Dentro de la página oficial del SQCS, se encuentra la pestaña/link "Defensoría de Audiencia", donde se extienden tres opciones:



En cada una de estas ligas, se puede acceder a contenido útil para el usuario.

El buzón ciudadano es el lugar para que la audiencia mande sus observaciones, quejas, sugerencias, peticiones, señalamientos o reclamaciones. Este buzón puede ser consultado en la misma pestaña de la defensoría de Audiencia, con la liga https://sqcs.com.mx/buzon-ciudadano/

El procedimiento para atender a la audiencia, se encuentra establecido por los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de los Lineamientos del Defensor de las Audiencias del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.

II. Asuntos atendidos durante el semestre.

Febrero de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

Marzo de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

Abril de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

Mayo de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

Junio de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

Julio de 2024

Audiencia	Cantidad	SQCS	Cantidad
Observaciones	0	Casos atendidos	0
Quejas	0	Casos atendidos	0
Sugerencias	0	Casos atendidos	0
Peticiones	0	Casos atendidos	0
Señalamientos	0	Casos atendidos	0

III. Resultados.

Los contenidos emitidos por las estaciones de radio y televisión del Sistema Quintanarroense de Comunicación Social (SQCS), cumplen con los protocolos de la alfabetización mediática.

Se ha mantenido el respeto de los derechos humanos, a los principios de paz, de no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas.

Ningún programa transmitido por el SQCS hace estimula o hace apología de la violencia.

Se han fomentado los valores nacionales y estatales, la integración familiar y la solidaridad humana; en especial con las personas que cuentan con alguna discapacidad.

Se promovió una eficiente cultura del medio ambiente, haciendo hincapié en la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente.

Se emitió información importante sobre el cuidado de la salud y la cultura de la prevención.

Los valores de tolerancia, respeto a la diversidad de opiniones, de las mujeres, de la niñez, entre otros; se difundieron en todos y cada uno de los programas del SQCS.

En respuesta de ello, la audiencia no tuvo ninguna queja, comentario, sugerencia, observación, petición o señalamiento de manera formal en el buzón o correo electrónico del defensor de las audiencias, durante el semestre indicado.

Podemos considerar que los resultados en este rubro, son altamente positivos.

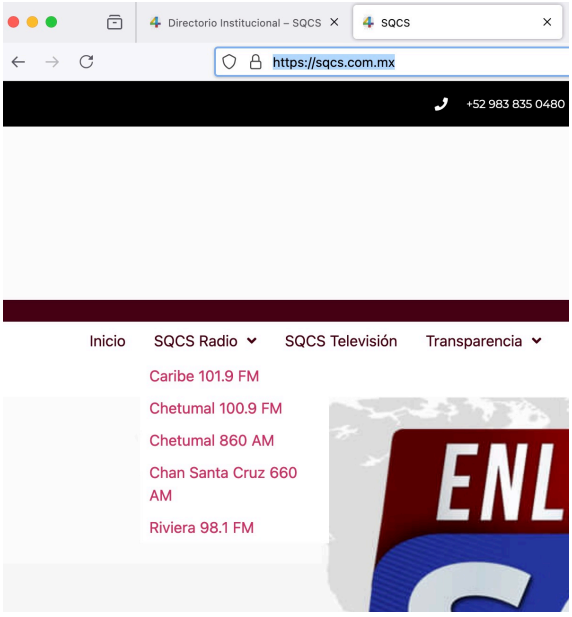
IV. Medidas tanto del Defensor como del SQCS para contribuir con la Alfabetización Mediática.

La Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) tiene la finalidad de fortalecer la capacidad de análisis, comprensión y evaluación de los contenidos audiovisuales, para que las audiencias puedan ejercer sus derechos[1].

"La AMI, tal y como la define la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), es un concepto paraguas que incluye todas las competencias necesarias para navegar en el ámbito cada vez más complejo de información y comunicación. La AMI empodera al ciudadano a pensar críticamente y a tener las capacidades necesarias para participar de manera informada y ética en la información, los medios y en el contenido y los servicios digitales. Agrupa la alfabetización de medios, de información y el empoderamiento digital en un solo concepto... se destaca la importancia de la AMI para el desarrollo de las sociedades democráticas, gracias a la combinación de competencias que brinda a las personas a fin de proveerlas de herramientas esenciales para una relación más activa y crítica con los medios de comunicación e información."[2]

El Defensor de las Audiencias y el SQCS contribuyen en la tarea de la AMI de diversas maneras efectivas.

Por ejemplo, el SQCS cuenta con una página web (https://sqcs.com.mx/) para consultar los contenidos que transmite por radio y televisión, teniendo a su disposición las cinco estaciones de radio que cubren al Estado de Quintana Roo para escucharlas en vivo a cualquier hora y día de la semana.



Lo mismo se aplica para los programas de televisión, con lo cual la audiencia siempre tiene al alcance de su mano, los programas del SQCS; sin importar en donde se encuentre siempre y cuando tenga conexión a internet.

Como se indicó en el punto III de este informe, los productos emitidos por el SQCS, fomentan activamente los valores, pero de igual forma, instruyen a la audiencia sobre temas importantes de la AMI, como lo es brindarles las herramientas que requieren para buscar información, compararla, analizarla y hacer un uso responsable de ella.

[1] https://somosaudiencias.ift.org.mx/sub-secciones/1

[2] https://www.unesco.org/es/media-information-literacy

El SQCS cuenta con diversas redes sociales, como Facebook, Instagram y X. Estas herramientas son utilizadas para dar anuncios y noticias relevantes, así como temas de la AMI.

También cuenta con su propio canal de Youtube (https://www.youtube.com/channel/UCQ9pAHmtGs5osK5noIxJ15w), donde los usuarios pueden ver contenido en vivo y retransmisiones.

Todos estos esfuerzos son congruentes con la actualidad que se vive en el consumo de contenidos. Promueven el uso de las tecnologías de la información y mantienen a la audiencia interesada en temas relevantes.

Como se explicó en el punto II, el Defensor de las Audiencias cuenta con su espacio digital dentro de la página del SQCS. Desde ahí empieza su colaboración con esta dependencia para coadyuvar en la Alfabetización Mediática. Ambas partes trabajamos activamente para que la audiencia sea activa, que consuma los contenidos del SQCS, que los analice, opine y participe en los medios de comunicación.

Existe todavía camino por avanzar en este rubro, y sobre ello van nuestros esfuerzos.

Atentamente,

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